



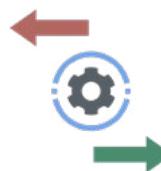
RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Geral (OG)

Ano - Base 2023

Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral

2022



2023

Ricardo Luiz Lange Ness

Reitor da UFCA | Mandato 2019 - 2023
Decretos de 31 de maio de 2019/MEC



Silvério de Paiva Freitas Júnior

Reitor da UFCA | 04/06/2023 - Atualmente
Decretos de 1º de junho de 2023/MEC

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)



Débora Gomes Bezerra de Menezes

Ouvidora Substituta | 17/01/2023 - 31/10/2023
(Portaria de designação nº 49, de 17 de janeiro de 2023)
Ouvidora Geral | 31/10/2023 - Atualmente
(Portaria de designação nº 412, de 31 de outubro de 2023)
Gestora e-SIC | 27/01/2023 - Atualmente
(Portaria de designação nº 21, de 27 de janeiro de 2023, revogada
pela Portaria de designação nº 280, de 1º de agosto de 2023)

Débora Gomes Bezerra de Menezes

Chefe do Núcleo de Gestão | 29/09/2022 - 31/10/2023
(Portaria de designação nº 330, de 29 de setembro de 2022)
(Portaria de dispensa nº 412, de 31 de outubro de 2023)

Gestora e-SIC | 27/01/2023 - Atualmente

(Portaria de designação nº 21, de 27 de janeiro de 2023,
revogada pela Portaria de designação nº 280, de 1º de agosto de 2023)

Francisco Felipe Santos Ribeiro

Auxiliar Administrativo | Respondente do SIC

Francisco de Assis Nogueira

Autoridade de Monitoramento da LAI | 2022
(Portaria de designação nº 21, de 27 de janeiro de 2023)



Abraão José de Carvalho

Autoridade de Monitoramento da LAI | 2023
(Portaria de designação nº 280, de 01 de agosto de 2023)



EQUIPE TÉCNICA:

Débora Gomes Bezerra de Menezes

Ouvidora Geral

Francisco Felipe Santos Ribeiro

Respondente do SIC

Diagramação:

Francisco Felipe Santos Ribeiro

Ilustrações:

Freepik

Utilize os botões de navegação disponíveis para uma experiência completa em computadores/notebooks



Botões de Navegação



CAPA



SUMÁRIO



AVANÇAR



VOLTAR

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. O QUE É A OUVIDORIA?	4
2.1 Qual a sua função?	5
2.2 Qual é o objetivo do Relatório de Gestão?	5
3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
3.1 Da conformidade legal:	5
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	7
5. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	8
5.1 Objetivos do Fala.BR	9
6. SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2023	10
6.1 Resumo dos pedidos de LAI	10
6.2 Das informações mais solicitadas no exercício:	17
6.3 Dos setores da UFCA mais demandas em pedidos de Acesso à Informação:	19
7. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA:	21
8. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2023:	25
9. DOS DESAFIOS E METAS PARA 2024:	26

1. APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri**, localizada no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, campus Juazeiro do Norte, bloco K, sala 402, 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. O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri é um órgão complementar **vinculado administrativamente à Reitoria**, sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União. Seu principal propósito é servir como um canal de participação do usuário na melhoria do serviço público.

Nas organizações públicas brasileiras, incluindo as universidades federais como a UFCA, são mantidos canais para que o cidadão possa realizar denúncias, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e propor mudanças que melhorem a qualidade e facilitem o acesso aos serviços públicos. **Na UFCA, a Ouvidoria Geral é responsável por receber essas manifestações.** Os cidadãos podem acionar a Ouvidoria presencialmente, mediante agendamento, pelo e-mail ouvidoria@ufca.edu.br ou pelo FalaBR, um canal que permite o registro de manifestações identificadas ou anônimas.

Ao acessar o Fala.BR, o usuário encontra várias opções de manifestação. Para formalizar uma observação, basta clicar na opção de interesse e seguir os passos indicados. Todas as manifestações endereçadas à UFCA são encaminhadas à Ouvidoria Geral. Além de recepcionar as manifestações, **a Ouvidoria Geral também é responsável pela gestão da transparência passiva na UFCA, realizando controle quantitativo e qualitativo dos pedidos e respostas.** Qualquer informação pública produzida pela Universidade pode ser acessada pelo cidadão, desde que não se enquadre nas exceções previstas na Lei de Acesso à Informação - LAI ([Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)).



2.1 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.

2.2 Qual é o objetivo do Relatório de Gestão?

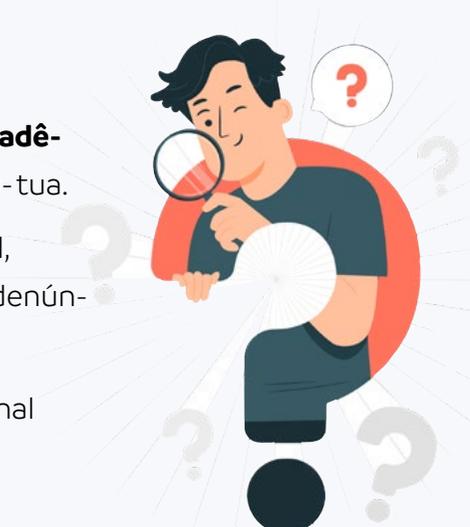
Este relatório apresenta o número e a natureza das demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri ao longo do ano de 2023, além das medidas adotadas para aprimorar as políticas institucionais, em conformidade com as exigências legais aplicáveis.

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;

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.

- **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**.



4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de atendimento aos usuários:



Fala.BR (Principal canal de atendimento):

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

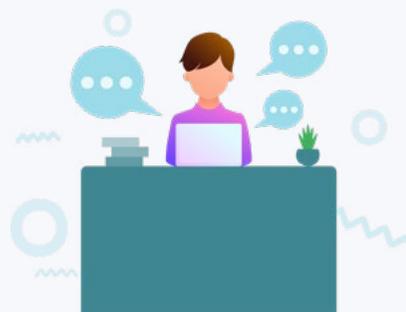
Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



E-mails:

ouvidoria@ufca.edu.br

acessoainformacao@ufca.edu.br



WhatsApp:

Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso à informação, entre em contato pelo e-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br ou no Telefone/WhatsApp (88) 3221-9485.

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.

The screenshot shows the top navigation bar of the Fala.BR website. On the left, there is the 'gov.br' logo and the text 'Controladoria-Geral da União' and 'Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The navigation menu includes 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', 'Entrar', and 'Cadastrar'. Below the navigation bar is a large banner with the heading 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' and a subtext: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of the banner is an illustration of three people. Below the banner are two main service cards: 'Ouvidoria' with a blue speech bubble icon and the description 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' and 'Acesso à informação - LAI' with a yellow information icon and the description 'Faça um pedido de acesso à informação'. At the bottom of these cards are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

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. SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2023

6.1 Resumo dos pedidos de LAI

Tabela 1: Resumo dos pedidos de Acesso à Informação, recebidas na Ouvidoria Geral da UFCA em 2023

Resumo dos pedidos de Acesso à Informação				
Ano	Total	Canal de Entrada (Fala.BR)	Tempo Médio de Resposta	Canal de entrada (E-mail)
2022	185	87	10,26	98
2023	203	174	7,99	29

Em 2023 a Ouvidoria recebeu, **203 (duzentos e três)** solicitações de informação pública, **das quais 174 (cento e setenta e quatro) foram recebidas pelo Sistema Oficial de Ouvidorias do Executivo Federal (Fala.BR)** e 29 (vinte e nove) foram recebidas por e-mail.

As demandas de Acesso à informação correspondem a 53,42% (203) das manifestações tratadas ao decorrer do ano e **em comparação com o exercício de 2022, houve um aumento de 9,72% (18 pedidos).**

Em 2023 foram 174 (cento e setenta e quatro) solicitações de informações públicas respondidas no **Sistema Oficial de Ouvidorias do Executivo Federal (Fala Br)**. No ano de 2022 foram **somente 87 (oitenta e sete)** solicitações de informações públicas respondidas no Fala Br, conforme o Painel de Monitoramento da LAI da CGU.

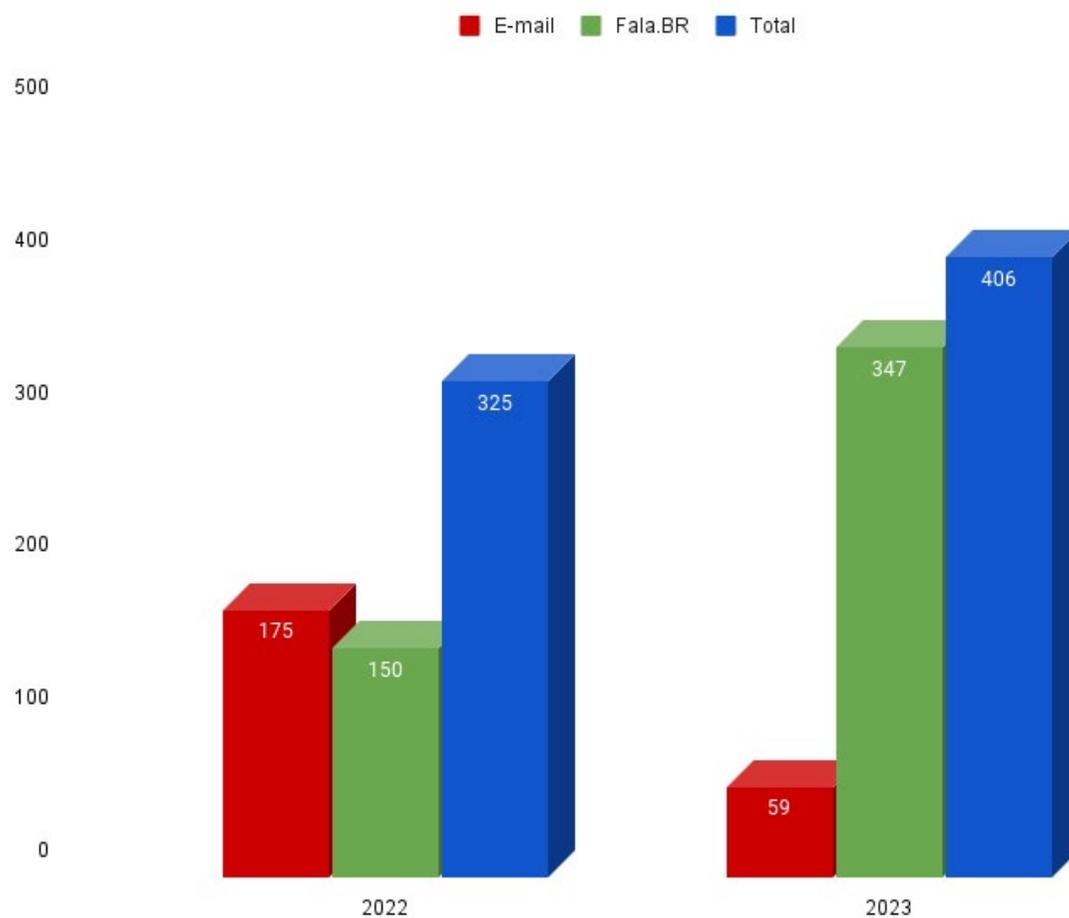
Em 2023, com o advento do Decreto nº 11.529, de 16 de maio de **2023, que passou a dispor como obrigatório o uso do sistema Fala.Br** para pedidos de informações públicas, cujos os cadastros no sistema devem ocorrer **no mesmo dia de recebimento**, caso tenham se originado por outro canal. Ainda assim, mesmo com o aumento de tarefas decorrentes dos cadastros obrigatórios no sistema e aumento na quantidade de pedidos, **houve uma redução da média de prazo de resposta** de todos os pedidos quanto ao ano anterior, de 10,26 dias (em 2022) para **7,99** dias (em 2023).

Ressalta-se que as 29 (vinte e nove) Solicitações de Informações Públicas tratadas exclusivamente por e-mail **foram anteriores a vi-**

Observe abaixo o gráfico 1, que ilustra o resumo dos pedidos de Acesso à Informação presentes na tabela 1.

Gráfico 1: Comparação das demandas recebidas por E-mail e Sistema Fala.BR em 2022 e 2023

Comparação das demandas recebidas pro E-mail e Sistema Fala.BR em 2022 e 2023



ATENÇÃO

As tabelas, dados e gráficos a seguir irão detalhar os dados dos pedidos de Acesso à Informação recebidas na Ouvidoria Geral da UFCA através da Plataforma Fala.BR, de modo que, não há como dispor de detalhamentos em demandas obtidas e tratadas em canal diverso, como o e-mail por exemplo.

Tabela 2: comparativa de Pedidos de Informação Pública recebidos na Plataforma Fala.BR classificados por tipo de resposta, de 2022 e 2023

Pedidos de Informação recebidos na Plataforma Fala.BR, classificados por tipo de resposta							
Ano	Acesso Concedido	Acesso parcial concedido	Acesso Negado	Informação inexistente	Órgão não tem competência	Pergunta Duplicada	Não se trata de Solicitação de LAI
2022	77	6	1	0	0	0	3
2023	143	6	1	8	0	5	11

Dos pedidos descritos acima, referentes ao ano de 2023, 82,18% tiveram seus acessos concedidos. Apenas 0,57% tiveram seus acessos negados, sob a fundamentação de que se tratava de informações de caráter pessoal e/ou sensível. 3,45% dos acessos foram parcialmente concedidos e 4,60% das informações solicitadas eram inexistentes. 6,33% dos acessos foram não se trata de solicitação de informação e 2,87% das perguntas foram duplicadas/repetidas.

Gráfico 2: Dados percentuais da Tabela 1, referentes ao exercício 2023 (extraídos do Painel de Monitoramento da LAI)

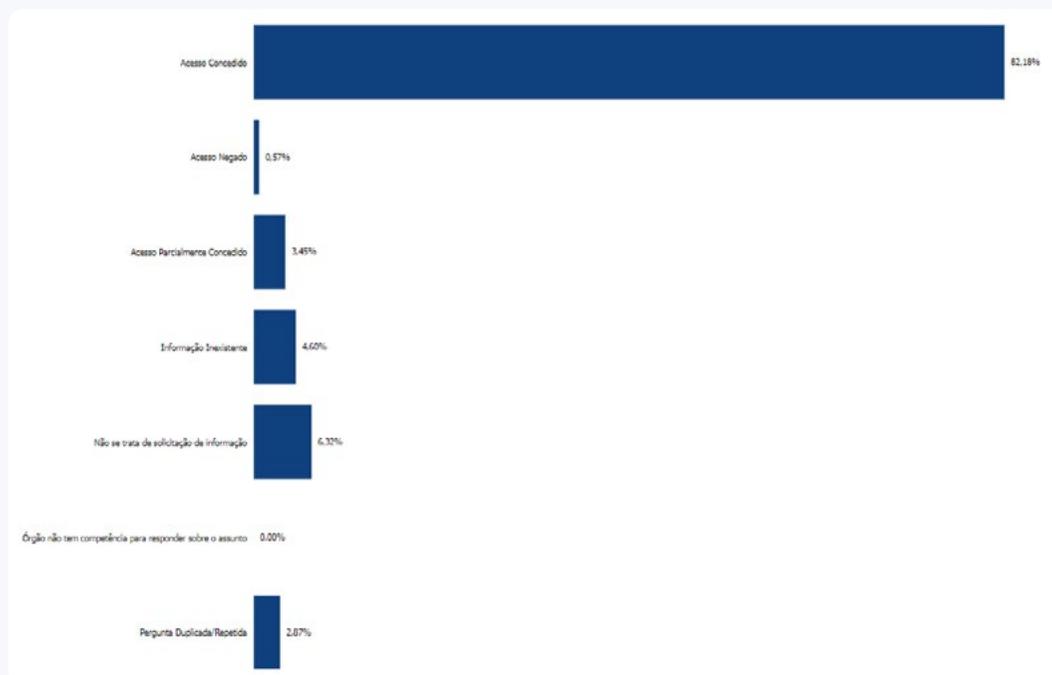


Tabela 3: Recursos em Pedidos de Acesso à Informação recebidos na Plataforma Fala.BR em 2023:

Recursos em Pedidos de Acesso à Informação recebidos					
Ano	Total de Recursos	Recursos em 1ª Instância	Recursos em 2ª Instância	Recursos em 3ª Instância	Recursos em 4ª Instância
2023	26	13	7	6	0

Das 203 solicitações de informações públicas foram apresentados 13 recursos em primeira instância, representando 6,40% das solicitações. Desses mesmos, 7 foram recorridas à segunda instância e 6 à terceira. Deste modo, foram tratados **26 recursos** referentes a 13 solicitações iniciais de LAI, interpostos no sistema Fala.Br.

Figura 1: Dados em números absolutos e percentuais referentes a tabela acima. (extraídos do Painel de Monitoramento da LAI).





Tabela 4: comparativa de Nível de Satisfação do usuário em Pedidos de informação

Nível de Satisfação do usuário em Pedidos de Acesso à Informação recebidos na Plataforma Fala.BR			
Ano	Total de avaliações realizadas	Se a resposta atendeu ao solicitado: Classificação por escala, onde: ● 1 corresponde a : não atendeu e ● 5 corresponde a: atendeu plenamente	Se a resposta foi de fácil compreensão: Classificação por escala, onde: ● 1 corresponde a : não atendeu e ● 5 corresponde a: atendeu plenamente
2022	17	4,58	4,62
2023	33	4,44	4,47

Em relação às solicitações de informação pública, o índice de satisfação do usuário alcançado pela UFCA em 2023 foi de 4,44 e 4,47, em uma escala de 0 a 5, equivalente a uma nota de **8,88 e 8,94**, respectivamente, em uma escala de 0 a 10 (gráficos abaixo).

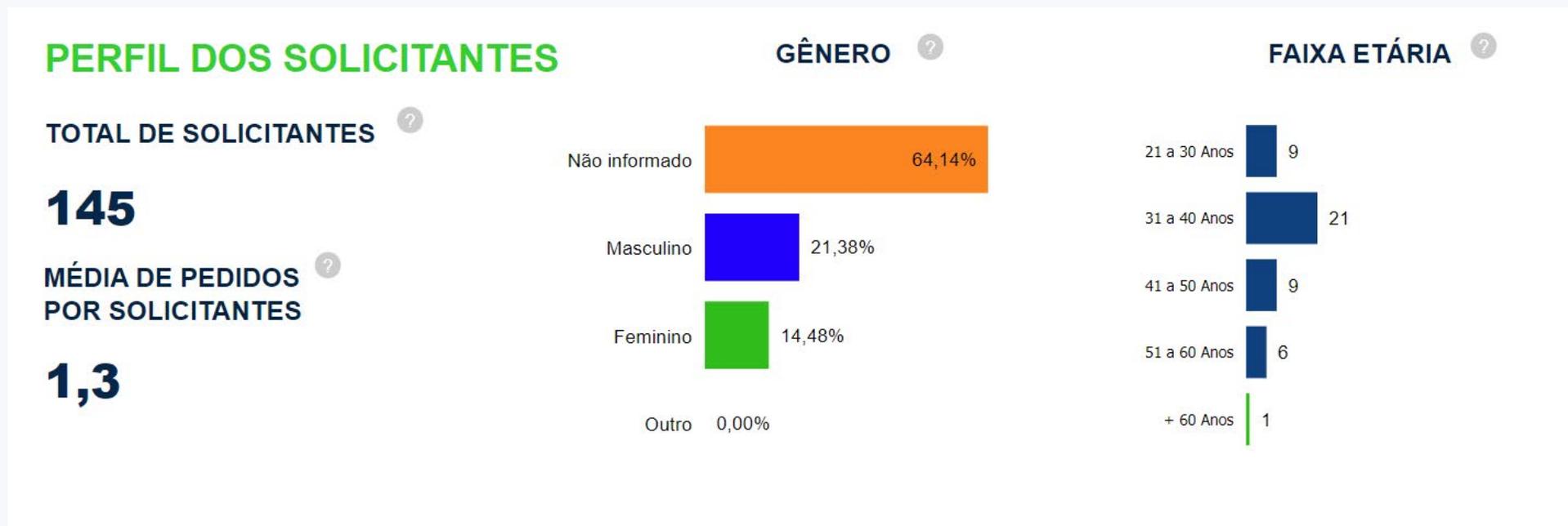
Figura 2: Satisfação do usuário



Tabela 5: Detalhamento dos pedidos de Acesso à Informação com acessos negados na Plataforma Fala.BR, classificados por justificativa em 2023

Pedidos de Informação negados na Plataforma Fala.BR classificados por Justificativa			
Ano	NUP	Decisão	Justificativa
2023	23546.034492/2023-70	Acesso Negado	Dados pessoais

Figura 03: Detalhamento do perfil dos solicitantes em 2023:



* 99 pedidos não tiveram a faixa-etária informada.

* Maior detalhamento disponível no Painel de Monitoramento da LAI.



ATENÇÃO

As informações e gráficos a seguir irão detalhar observações referentes aos pedidos de Acesso à Informação recebidos na Ouvidoria Geral da UFCA através da Plataforma Fala.BR e do E-mail. Esses dados são armazenados em Planilha de Controle Interno e possibilitam uma análise mais abrangente.

6.2 Das informações mais solicitadas no exercício:

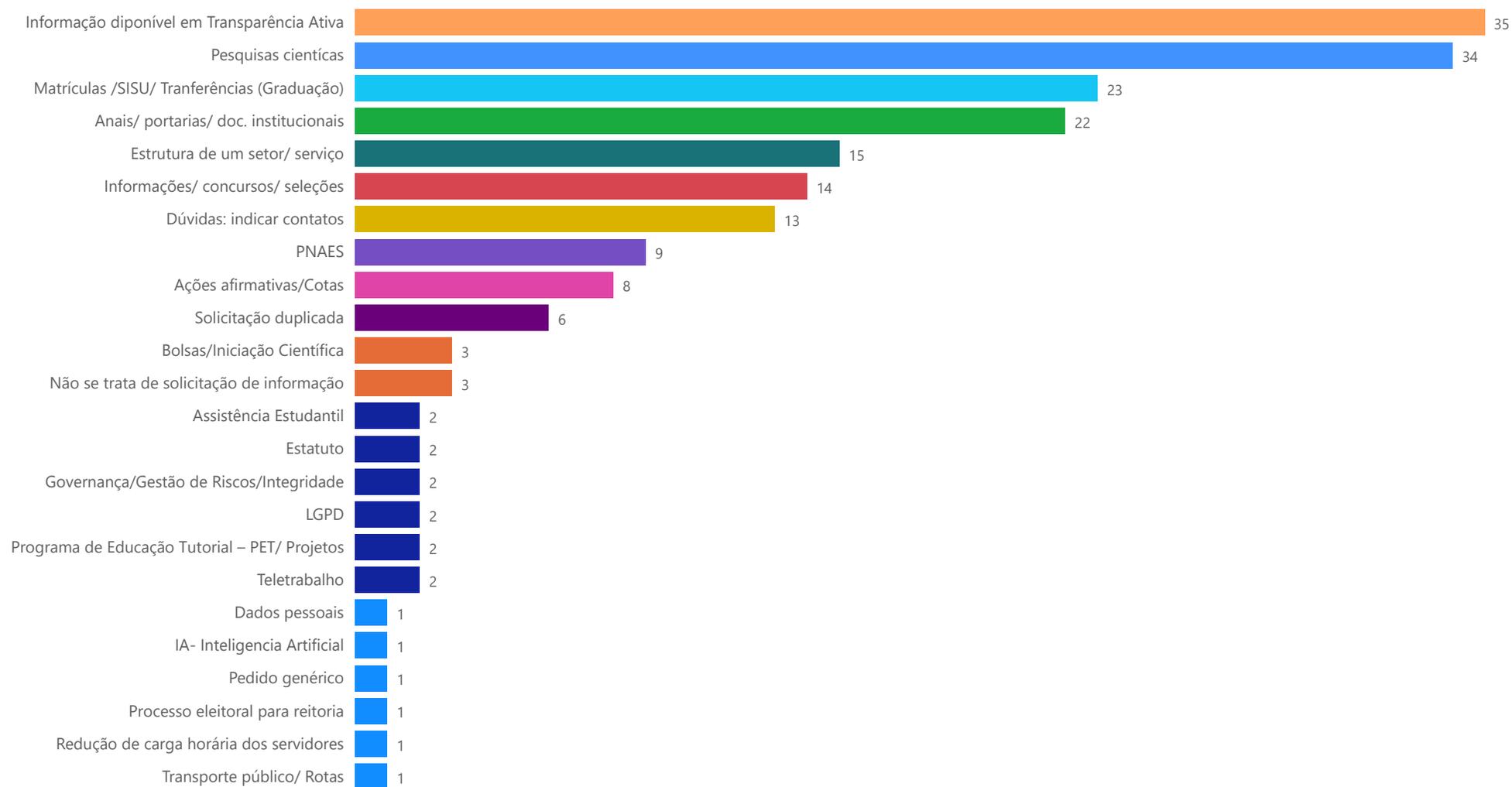
Foram 203 (duzentos e três) solicitações de informações públicas, das quais, precisamente:

- **17,24% (35)** foram pedidos de informações constantes em Transparência Ativa, ao passo que foram respondidas com encaminhamento de links do site oficial da UFCA, o que denota possíveis dificuldades dos usuários no manuseio do site.
- **16,75% (34)** foram pedidos de informações públicas com finalidade de pesquisa.
- **11,33% (23)** foram pedidos de informações envolvendo matrículas, SISU e transferências de graduação, de modo que houve uma redução significativa, já que em 2022 representava 33,53% (109) dos pedidos de informação pública;
- **10,84% (22)** foram pedidos de documentos institucionais.
- **7,39% (15)** foram pedidos informações sobre serviços e estrutura de setores da UFCA.
- **6,90% (14)** foram pedidos de informações quanto a concursos públicos e quadro de pessoal, com notável redução, sendo representava 10,76% (trinta e cinco) dos pedidos de informação pública em 2022.
- **6,40% (13)** foram dúvidas que pediam o contato para tratamento direto com setor responsável.
- **4,43% (9)** foram pedidos relacionados ao PNAES.
- **3,94% (8)** foram pedidos relacionados a Ações Afirmativas.
- **2,96% (6)** correspondem a pedidos duplicados.
- **Outras demandas com o quantitativo por tipo abaixo de 4, correspondem a porção de 11,82%** e abrangem solicitações relacionadas a: Bolsas de Iniciação Científica, LGPD, Teletrabalho (PGD), Governança/Gestão de Riscos, Integridade, Inteligência Artificial, Transporte Público e Assistência Estudantil.



Gráfico 3: Informações mais solicitadas no exercício:

As informações mais solicitadas no exercício



6.3 Dos setores da UFCA mais demandas em pedidos de Acesso à Informação, de modo que foram os próprios setores os responsáveis pela elaboração de respostas ao usuário:

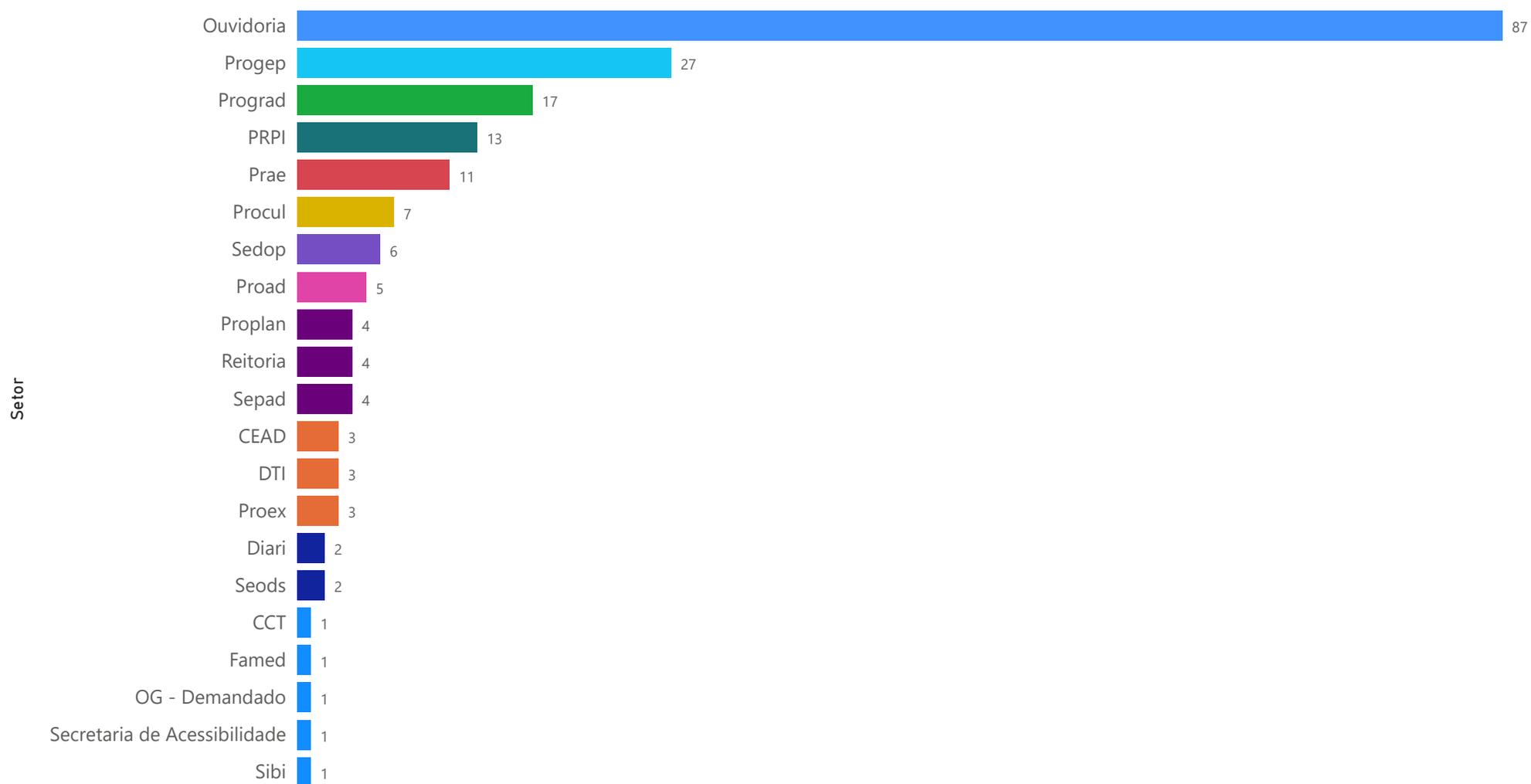
- **A Ouvidoria Geral da UFCA, diretamente, respondeu 42,86% (oitenta e sete)** dos pedidos de informação pública, após a organização de pastas com informações salvas dos pedidos mais recorrentes, ademais, implementou a utilização de arquivo com respostas pré-elaboradas. Anteriormente esse quantitativo não era contabilizado, no entanto, em regra demandava-se outra unidade.
- **A Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, sob demanda do e-mail SIC, respondeu 13,30% (vinte e sete)** dos pedidos de informação pública, sobretudo, sobre concursos, seleções, quadro de pessoal, pesquisas, processos e documentos institucionais.
- **A Pró-reitoria de Graduação, sob demanda do e-mail SIC, respondeu 8,37% (dezessete)** dos pedidos, sobretudo, sobre graduação, matrícula e pesquisas.
- **A Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação, sob demanda do e-mail SIC, respondeu 6,40% (treze)** dos pedidos, sobretudo, acerca de pesquisas, ações afirmativas e matrículas.
- **A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), sob demanda do e-mail SIC, respondeu 5,42% (11)** dos pedidos, acerca dos dados dos relatórios de gestão, auxílios e Assistência Estudantil.
- **Entre os setores com o menor quantitativo de respostas, sob demanda do e-mail SIC, de pedidos de acesso à informação estão:** Procult, Sedop, Proad, Proplan, Gabinete da Reitoria, Sepad, CEAD, DTI, Proex, Diari, Seods, CCT, Sibi e a Secretaria de Acessibilidade. Estes responderam, somadas as respostas de cada setor, ao total de 23,65% (48 solicitações de informações públicas).

Todas as manifestações foram respondidas de acordo com o prazo legal, ademais, conforme o Painel de Monitoramento da LAI da CGU, este setor obteve uma média de 7,99 dias para responder às solicitações de LAI, conforme também é possível verificar na Tabela do Item 1 deste relatório.

Observar o gráfico abaixo para uma melhor visualização.

Gráfico 4: Setores mais demandados, responsáveis pela elaboração da resposta ao usuário

Unidades mais demandadas em Pedidos de Acesso à Informação



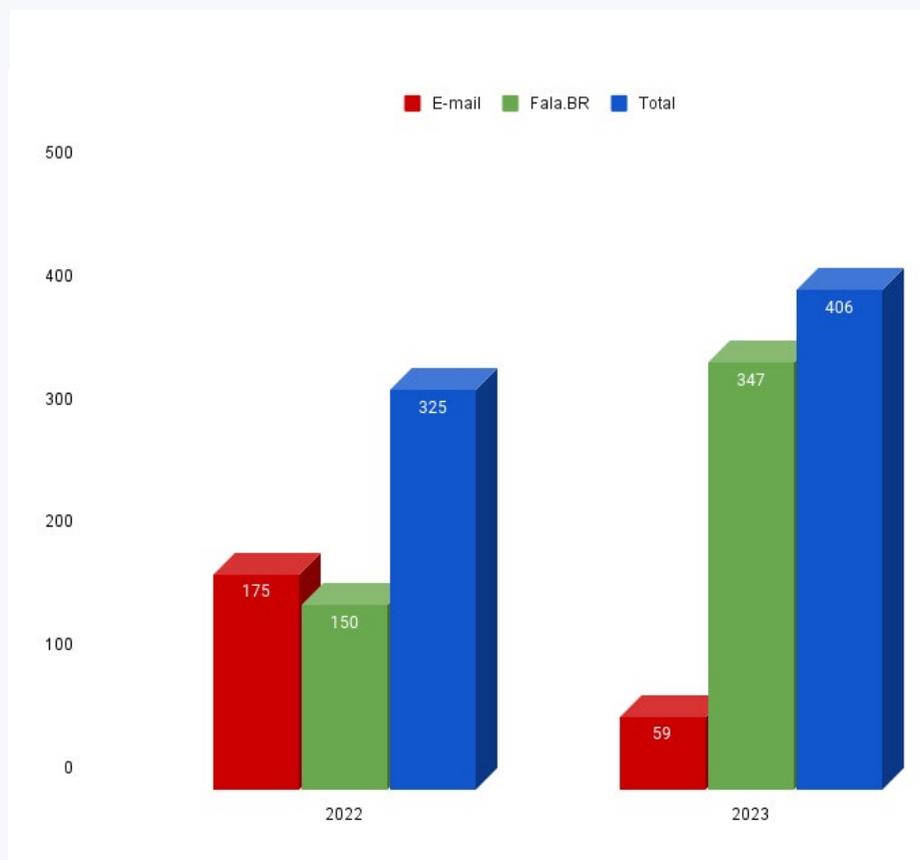
7. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA:

Somando-se o total de manifestações de ouvidoria, comunicações, solicitações de informações públicas e recursos, contabilizam-se **406 (quatrocentos e seis) tratamentos e respostas, dos quais:**

ATENÇÃO

- **347** foram tratadas no sistema **Fala.Br**;
- **59** foram recebidas e tratadas por e-mail oficial;
- A Ouvidoria havia estipulado como meta para 2023, **expandir o uso do sistema Fala.Br**, conforme as recomendações da CGU, a fim de aumentar a integridade, proteção dos dados, proteção ao denunciante e outros benefícios;
- Em 2022, os tratamentos via Fala Br representaram **apenas 46,15%** (150 de 325) das demandas, sendo que a maioria recebia tratamento por e-mail. Em 2023, **92,11% dos pedidos foram tratadas no Fala.Br**, mesmo quando recebidas por outro canal, de modo que foram transferidos, mediante cadastro manual de colaborador/servidor da Ouvidoria, ao sistema. Sendo assim, a meta foi bem-sucedida.

Gráfico 5: Comparação das demandas recebidas por E-mail e Sistema Fala.Br em 2022 e 2023



Somando-se o total de pedidos iniciais, foram 380 (trezentos e oitenta) demandas, excluídos os recursos, dos quais:

- **17,37% (66)** foram demandados por discentes da própria UFCA, **9,47% (36)** por servidores e colaboradores terceirizados, **51,05% (194)** pela comunidade externa, **10,79% (41)** foram demandados de forma anônima, **5% (19)** foram demandas pseudonimizadas e **6,32% (24)** foram demandas registradas com a identidade preservada. O número expressivo de demandantes da comunidade externa se evidencia através das solicitações de informação pública.

O setor respondeu 177 (cento e setenta e sete) manifestações de ouvidoria, sendo que 147 (cento e quarenta e sete) foram tramitadas no Sistema Fala.BR e 30 por e-mail, das quais:

- **49 Solicitações**, que representam 27,68%;
- **41 Comunicações anônimas** que representam 23,16%;
- **33 Reclamações** que representam 18,64%;
- **28 Denúncias** que representam 15,82%;
- **17 Elogios** que representam 9,60%;
- **9 Sugestões**, que representam 5,08%.



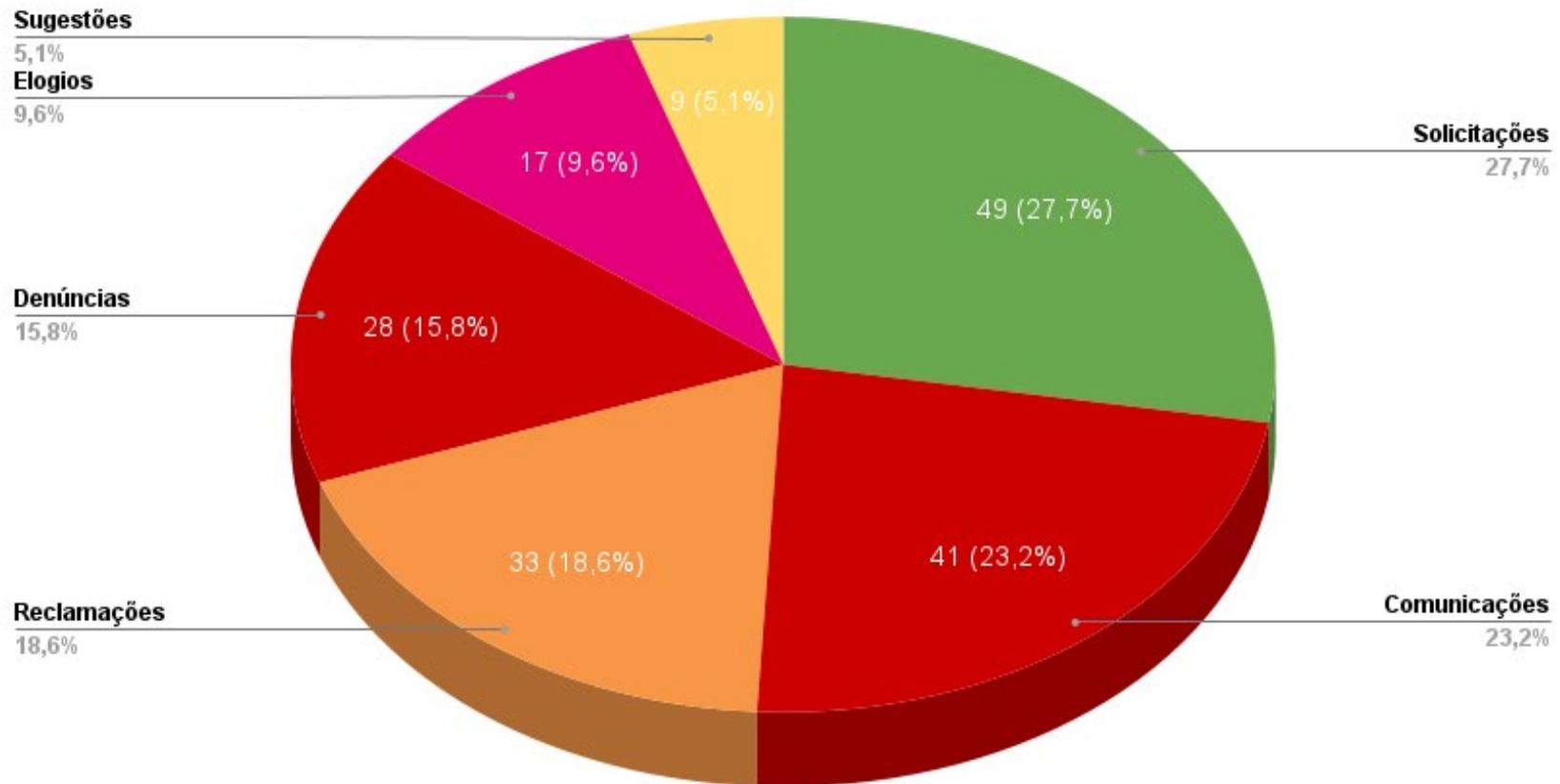
Observar o gráfico abaixo para uma melhor visualização.

ATENÇÃO

Algumas porcentagens foram arredondadas devido ao grande número de casas decimais, o que, ao somá-las, dará um total de 99,98%. Assim como em 2022, não houve nenhum registro de Solicitação Simplifique em 2023.

Gráfico 6: Quantitativo das manifestações de Ouvidoria (2023)

Quantitativo das Manifestações de Ouvidoria (2023)



Houve um aumento significativo de denúncias e comunicações anônimas de irregularidades, comparando-se com o ano de 2022, no qual foram analisadas 6 (seis) denúncias e 10 (dez) comunicações, em 2023 somam-se 69 (sessenta e nove), o que corresponde a um **aumento de 331,3%**.

Observa-se que os eventos institucionais sobre **assédio moral, assédio sexual** e demais eventos de ouvidoria incentivam o cadastro de denúncias.

Quanto às 41 comunicações: 3 estão em tratamento, cadastradas em dezembro de 2023, 17 foram concluídas na Ouvidoria por insuficiência de elementos para apuração ou ausência de materialidade, 3 foram arquivadas por serem manifestamente inaptas e 18 foram encaminhadas à unidade de correção (SEPAD).

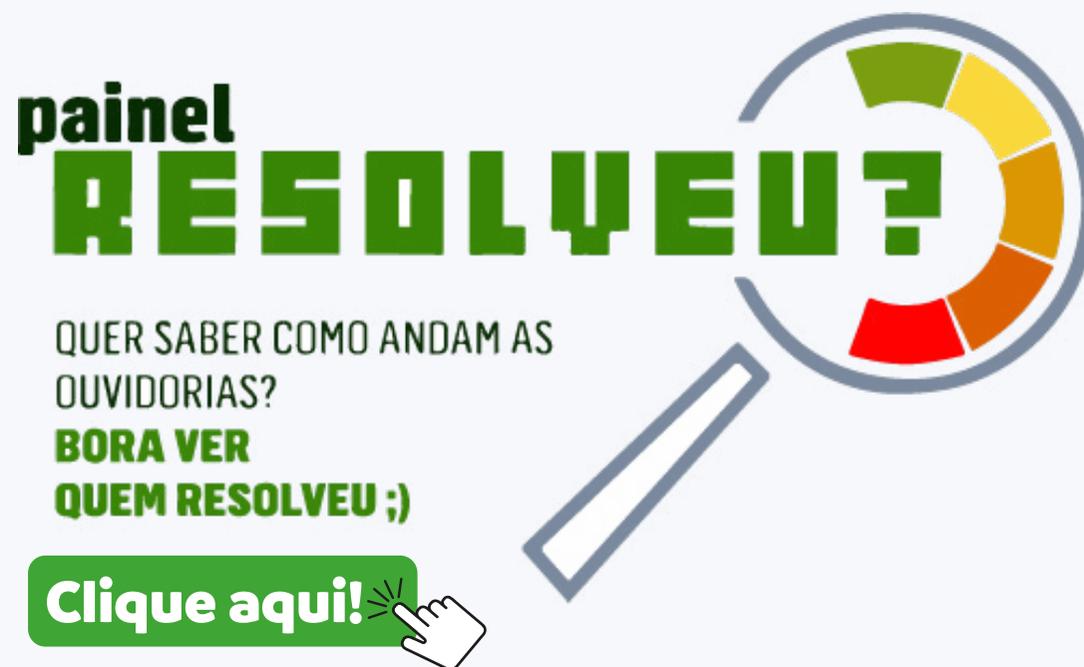
Quanto às 28 denúncias: 10 foram concluídas na Ouvidoria por insuficiência de elementos para apuração ou ausência de materialidade, 4 foram arquivadas automaticamente pelo sistema após pedido de complementação não respondido pelo denunciante, 8 foram encaminhadas à unidade de correção (SEPAD).

Das 26 denúncias e comunicações aptas à correção e encaminhadas à SEPAD, 9 se tratavam de irregularidade funcional de servidor público, 5 de assédio moral, e as demais acerca de crimes: 5 de assédio sexual, 3 de importunação sexual, 3 de nepotismo, 3 de perseguição.

Conforme o Painel Resolveu/CGU, este setor obteve uma **média de 19,78 dias para responder às manifestações de ouvidoria**.

99% das demandas foram atendidas conforme o prazo, a saber: 20 dias para solicitações de informação pública, podendo ser prorrogado por mais 10 dias; e 30 dias para manifestações de ouvidoria, podendo ser prorrogado por igual período, justificadamente. O 1% extrapolado, segundo o painel, foi em demanda que cabia prorrogação de prazo, de modo que houve falha operacional no sistema, e o prazo legal desta foi respeitado, ainda que o sistema demonstre de modo diverso.

De acordo com as informações do Painel Resolveu/CGU, **a pesquisa de satisfação ao usuário informa que 80% responderam positivamente sobre a resolutividade e satisfação no atendimento da demanda**, média mantida comparando-se ao ano anterior, com menor número de demandas e 80,66% de satisfação.



8. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2023:

- **Ações conjuntas com a CGU/OGU** quanto à Avaliação da Ouvidoria da UFCA referente aos períodos de 2021-2022 e adoção das recomendações da Ouvidoria Geral da União;
- Ingresso da Ouvidoria no **Comitê de Governança**;
- Execução bem sucedida **do Plano de Ação para Expansão do Fala.Br na Universidade Federal do Cariri**, para adequação ao art. 16 do Decreto 10.890 de dezembro de 2021;
- Campanha de Prevenção ao Trote.;
- Implementação do **WhatsApp para atendimentos e dúvidas**, com o objetivo de instruir quanto ao manuseio do sistema Fala Br e comunicação institucional;
- Evento próprio: **1º Ciclo Formativo em Ouvidoria** que ocorreu no dia 23 de agosto de 2023 e contou com 3 momentos, sendo eles: palestra “A Ouvidoria como canal de participação e ferramenta para a solução de problemas”; palestra “Assédio moral e sexual no ambiente universitário” e a Oficina prática em laboratório de informática: Como usar o Fala.Br?;
- Contribuição em eventos parceiros: palestra “A autocomposição na Ouvidoria, resolução positiva de conflitos.” E mediação da mesa de palestras de “Assédio moral no ambiente de trabalho” do 1º Ciclo Formativo da PROAD;
- Adaptações operacionais internas para maior eficiência: **adoção de planilha de controle de dados mensais mais detalhada e precisa**, que permite identificar os setores e serviços mais reclamados/elogiados, as informações mais solicitadas, dentre outros, de modo que tais dados serão tratados para propositura de recomendações e melhoria contínua dos serviços;
- **Adaptações operacionais internas para maior eficiência:** adoção de modelos de respostas prontas para pedidos de informações idênticos ou semelhantes. **Pasta de arquivo com as informações mais solicitadas**, de modo que a Ouvidoria passou a responder diretamente a maior parte das demandas, sem demandar outro setor;
- **Adaptações para maior integridade: adoção de despachos** nos tratamentos de denúncias e comunicações de irregularidades, com proteção do conteúdo diante da confidencialidade, contudo, **demonstrando a exposição dos motivos de cada decisão, seja de arquivamento** de denúncias inaptas **ou encaminhamento** de denúncias aptas à correição, de modo que os arquivos permitem verificar que os critérios de análise são uniformes, e não se perdem com o tempo. **A Ouvidoria atual verificou que as respostas aos usuários** (com linguagem fácil), **como única forma de análise, não são suficientes para motivar as decisões, que possuem análise jurídica, legal e complexa.** Verificou que, sem tal formalidade, denúncias semelhantes poderiam ter decisões diversas, ou até contrárias, de modo que se busca evitar a subjetividade na classificação de denúncias ou comunicações como aptas ou como inaptas. Com isso, a Ouvidoria sanou uma das dificuldades apontadas no relatório de gestão de 2022 quanto à análise de denúncias e comunicações.

9. DOS DESAFIOS E METAS PARA 2024:

- Dentre os desafios estão a **limitação quantitativa da equipe de Ouvidoria**, que conta apenas com uma servidora e um colaborador administrativo terceirizado. A meta é que em 2024 seja disponibilizado um(a) servidor(a) para ocupar o cargo de Gestor(a) e-SIC;
- Uma das metas da equipe de Ouvidoria, sendo indispensável para 2024, é a **realização de Capacitação dos Servidores** lotados nos diversos setores da UFCA quanto às formas de tratamento aos pedidos de Acesso à Informação;
- Para 2024, a Ouvidoria pretende **elaborar um Manual de Instruções de Uso do Sistema Fala.BR, para Usuários e Colaboradores/Gestores**, com o intuito de fortalecer a ampliação e incentivar o uso do sistema.
- Em 2024, com base na análise dos dados de 2023, a Ouvidoria pretende **elaborar recomendações para os setores com mais pedidos de Acesso à Informação** repetidos/semelhantes. O objetivo será recomendar a disponibilização das informações em Transparência Ativa, o que facilitará aos demandantes a localização dos dados, contribuindo, assim, para a melhoria da prestação dos serviços.
- Assim como em 2023, a meta a máxima da Ouvidoria em 2024 é dar continuidade a **efetivação das demandas de Ouvidoria ao Sistema Oficial de Ouvidoria**: Instruir as diversas unidades setoriais da UFCA quanto à Tramitação e Tratamento das Manifestações pela Plataforma Fala.Br, ademais instruir quanto às Solicitações de Informações Públicas e formalizar alterações nos Fluxogramas, para mais eficiência.
- Pretende-se **realizar o 2º Ciclo Formativo em Ouvidoria da UFCA**, com o objetivo de efetivar e consolidar este como um evento anual da Ouvidoria.

Percebe-se que as manifestações **ultrapassam a média de 1,5 demandas por dia útil** (248 dias úteis em 2023). Vale ressaltar que não estão sendo consideradas nesta verificação, tarefas como elaboração de documentos oficiais, atualização mensal de planilhas, atendimentos presenciais, atendimentos por telefone, WhatsApp, atendimentos por e-mail, reuniões, atendimentos setoriais, dentre outras.