

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA UFCG

2020.1 e 2020.2

CAMPINA GRANDE – PB

2020

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

Reitor

Vicemário Simões

Vice-Reitor

Camilo Allyson Simões de Farias

Equipe da Ouvidoria:

Edmilson Lúcio de Souza Júnior - Ouvidor

Éricles Alves Ferreira - Assistente Administrativo

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de Manifestações e-Ouv.....	6
Figura 2: Temas recorrentes em 2020.....	8

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Histórico de manifestações do tipo e-Ouv (de 2015 a 2020).....	5
Tabela 2: Tempo Médio de resposta LAI por ano	8
Tabela 3: Perfil por gênero	9
Tabela 4: Perfil por idade.....	10
Tabela 5: Perfil por escolaridade	10

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO	1
2 – BASE LEGAL	2
3 – SISTEMAS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PELA OUVIDORIA	3
3.1 Fala.BR.....	3
3.2 Painel Lei de Acesso à Informação.....	4
3.3 Painel Resolveu?.....	4
4 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2019.....	5
4.1 Manifestações do tipo e-Ouv	5
4.2 Pedidos de Acesso à Informação	7
4.2.1 Perfil dos Solicitantes	9
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da UFCG foi instituída no ano de 2006, através da Resolução N° 10/2006, que estabelece suas atribuições e atuação em todos os setores acadêmicos e administrativos da Universidade. O papel da Ouvidoria é o de possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com o órgão ou entidade pública para solicitar informações e apresentar sugestões, elogios, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou o desempenho institucional.

No ano de 2020, os cidadãos puderam entrar em contato com a Ouvidoria da UFCG através dos seguintes meios: telefone, pessoalmente, e-mail institucional, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) e Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Em função da pandemia mundial de COVID-19 e da suspensão das atividades presenciais da instituição, a partir do mês de março, o contato com a Ouvidoria passou a ocorrer apenas por e-mail e pelo Sistema Fala.BR, que passou a integrar as ferramentas e-SIC e e-OUV.

Dessa forma, o presente relatório expõe as bases legais relativas às ouvidorias, os sistemas eletrônicos utilizados, as estatísticas das manifestações recebidas ao longo deste ano, assim como a análise desses dados, considerando as realizadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande durante os semestres de 2020.1 e 2020.2.

2 – BASE LEGAL

O presente relatório foi elaborado em cumprimento ao Inciso VII do Artigo 9 da Resolução 10/2006 e registra as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2020. A Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande presta relevantes serviços à Comunidade Acadêmica da UFCG e à Sociedade Civil, nas cidades onde os sete *campi* da UFCG encontram-se inseridos.

De acordo com o Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, a Ouvidoria pública federal “é uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das “manifestações de ouvidoria”: reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Desde 2012, com a criação do Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento ao disposto na Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), de 18 de novembro de 2011, a Ouvidoria recebe, trata, encaminha e administra demandas provenientes do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação (e-SIC). Além destes serviços, a IN. 05/2018 (IN. 01/2014 revogada) estabelece orientações a respeito da atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para os exercícios das competências de manifestações dos usuários e das ouvidorias, definidas na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Juntamente com a Resolução Nº 10/2006, do Colegiado Pleno da UFCG, que fornece um serviço de aconselhamento à gestão estratégica através de propostas de mudança normativa interna e propostas de melhoria gerencial apresentadas ao Colegiado Pleno ou ao Reitor e referente a qualquer setor da Universidade.

3 – SISTEMAS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PELA OUVIDORIA

Com o objetivo de se adequar à legislação vigente e otimizar o atendimento ao público, várias atualizações foram realizadas nos Sistema Eletrônicos utilizados pela Ouvidoria, conforme descritos nos itens que seguem:

3.1 Fala.BR

A partir do ano de 2020, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) foi integrado ao Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), essa plataforma permite aos cidadãos o encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público em um único canal. Está disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br> e funciona 24 horas.

A união dos dois sistemas (e-SIC e e-Ouv) abriu caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitam a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários e interfaces amigáveis.

Os tipos de manifestações permitidas pelo Sistema Fala.BR estão listados a seguir:

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

3.2 Painel Lei de Acesso à Informação

O Painel Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) apresenta um panorama da implementação da norma no Poder Executivo Federal, a partir de informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros aspectos.

No painel, é possível ainda comparar dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), a ferramenta também permite pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. O sistema pode ser acessado pelo endereço <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

3.3 Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo Sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. O sistema pode ser acessado pelo endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

4 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES EM 2019

Ao longo do ano de 2020, as demandas apresentadas à Ouvidoria se deram através dos vários canais de comunicação: e-mail, telefone, atendimento presencial e através dos sistemas eletrônicos: e-OUV e e-SIC, os quais posteriormente foram integrados à Plataforma Fala.BR.

De acordo com o Decreto Nº 9.492, o recebimento, análise e resposta às manifestações, serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, dessa forma, o ideal é que estes sistemas sejam os únicos meios de recebimento de demandas no futuro, pois permite um maior controle sobre a quantidade e classificação das demandas, assim como facilita o tratamento e atendimentos das mesmas.

A seguir, abordaremos apenas as estatísticas das manifestações registradas através de sistemas eletrônicos, o que correspondem a quase a totalidade das demandas recebidas.

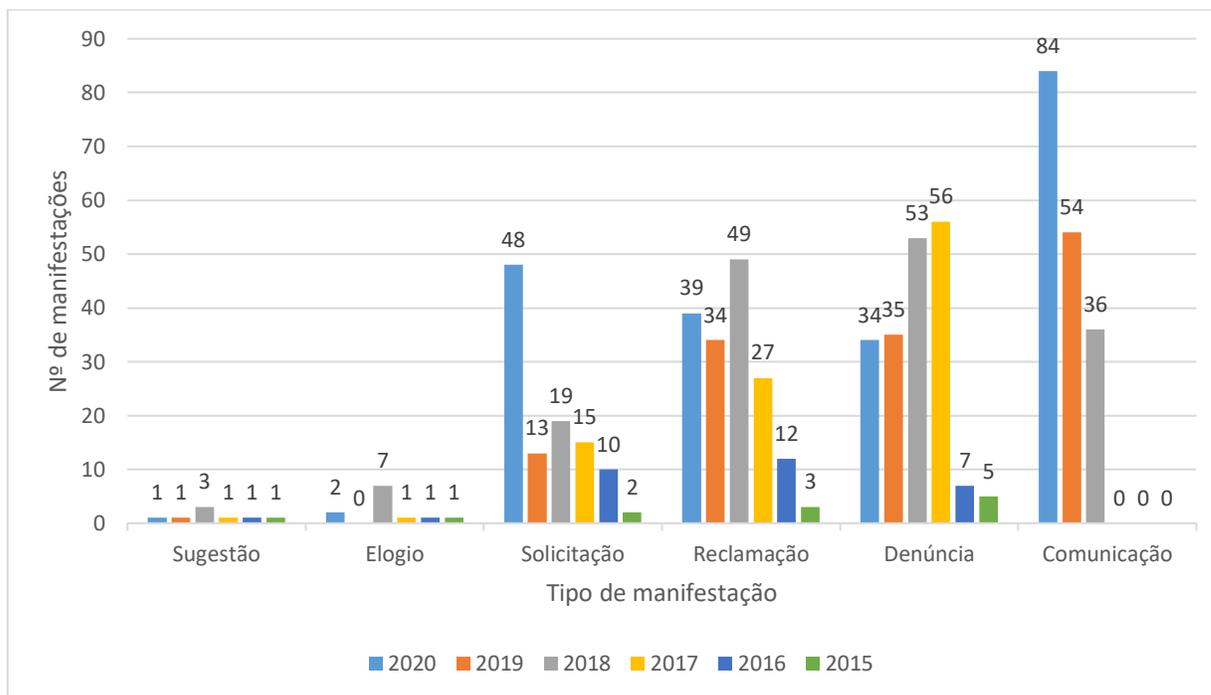
4.1 Manifestações do tipo e-Ouv

Apresentamos a seguir a Figura 1 e a Tabela 1, que expõem os quantitativos de manifestações por ano e tipo, de acordo com dados fornecidos pela CGU a partir do Painel Resolveu.

Tabela 1: Histórico de manifestações do tipo e-Ouv (de 2015 a 2020)

	Sugestão	Elogio	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação	Totais por ano
2020	1	2	48	39	34	84	208
2019	1	0	13	34	35	54	137
2018	3	7	19	49	53	36	167
2017	1	1	15	27	56	0	100
2016	1	1	10	12	7	0	31
2015	1	1	2	3	5	0	12
Totais por tipo	8	12	107	164	190	174	655

Figura 1: Gráfico de Manifestações e-Ouv



No ano de 2020, foram recebidas 217 manifestações, dentre as quais 9 foram arquivadas, restando 208 manifestações, conforme distribuição na tabela 1. O tempo médio para respostas no período foi de 11,49 dias, sendo que o prazo para respostas de manifestações do tipo e-Ouv no Sistema Fala.BR é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

Dentre os dados apresentados para o ano de 2020, pode-se observar que houve um aumento significativo do total de manifestações recebidas (208 contra 137 do ano anterior). As demandas mais recebidas neste ano foram do tipo “comunicações” (84) e “solicitações” (48), seguido de “reclamação” (39) e “denúncia” (34).

É importante destacar que o termo “comunicações” se refere a manifestações do tipo “denúncia” ou “reclamação”, mas que são registradas de forma anônima. Isso ocorre porque, ao escolher a opção de não ser identificado, o sistema emite um aviso alertando o usuário que as manifestações registradas de forma anônima serão consideradas “comunicações” e não será possível seu acompanhando pelo usuário. O quantitativo de manifestações do tipo “comunicação”

é significativo quando comparado a outros tipos de manifestações, o que mostra que, boa parte dos manifestantes, preferem o anonimato.

Em relação às manifestações do tipo “solicitação”, é possível perceber que houve um aumento significativo em relação aos anos anteriores, o que pode ser justificado em parte pela pandemia de COVID-19 em 2020, pois esse tipo de manifestação foi utilizada ao longo deste ano como uma das alternativas para se fazer solicitações às diversas unidades da UFCG que passaram a atuar em regime de trabalho remoto ou de revezamento de servidores.

Para as manifestações do tipo “reclamação” e “denúncias”, verifica-se que os quantitativos permanecem estáveis em relação aos anos anteriores (2018 e 2019). Nesses casos, cabe a Ouvidoria, por ocasião da análise preliminar, coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Dessa forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta deve ser encaminhada para unidade de apuração com maiores elementos de materialidade.

Por fim, observa-se que as manifestações do tipo “sugestão” e “elogio” também permanecem estáveis, o que nos confirma uma necessidade perene de divulgação dos sistemas de comunicação e das possibilidades de manifestação, que poderá ser usada tanto para resolver problemas e questionamentos, como também para sugestões de melhorias e elogios pertinentes.

4.2 Pedidos de Acesso à Informação

O Serviço de Acesso à Informação (SIC) provindo da Lei de Acesso à Informação – LAI (12.527/11) é usado desde 2012 na esfera pública federal e que vem colaborando com o incremento da transparência pública. Em 2020, o Sistema foi integrado à Plataforma Fala.BR, trazendo mudanças na forma de tratamento das manifestações e permitindo a melhoria do sistema com a implementação de novas funcionalidades.

Em consulta ao Painel Lei de Acesso à Informação, verifica-se que, em 2020, a UFCG recebeu 240 pedidos de Acesso à Informação, dentre os quais 82,43% foram respondidos dentro do prazo previsto na Lei 12.527/2011. Além disso, o tempo médio de resposta foi de 13,20 dias,

deixando a instituição na posição 157º no ranking geral, dentre as 305 instituições analisadas pelo Painel LAI, da CGU.

A mais direta e inteligível variável a ser abordada sobre o SIC da UFCG é a questão do prazo de resposta, que é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa. Nesse sentido, há um esforço significativo da Ouvidoria em explicar aos gestores a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei 12.527/11. Apesar de o resultado ainda não ser dos melhores, considerando a posição da UFCG no ranking geral, observa-se que o tempo de resposta é inferior ao prazo da Lei de Acesso à Informação. Além disso, destaca-se que o tempo médio de resposta tem sido reduzido ao longo dos últimos anos, conforme pode ser visto na Tabela 2.

Tabela 2: Tempo Médio de resposta LAI por ano

Ano	Nº de Pedidos	Tempo Médio	Ranking
2018	257	128,45 dias	290º/305
2019	224	36,76 dias	289º/305
2020	240	13,20 dias	157º/305

Em relação aos temas mais comuns das solicitações, o Painel LAI disponibiliza a Figura 2.

Figura 2: Temas recorrentes em 2020



Na Figura 2, a nuvem de palavras destaca as palavras-chave mais utilizadas pelo órgão para classificar os pedidos recebidos, levando em consideração a frequência em que a palavra aparece. O órgão deve inserir as palavras chave para categorizar os assuntos dos pedidos sempre que responder um pedido de acesso à informação. Foram excluídas da base palavras genéricas como: pedido, informação, dado, etc.

De acordo com a imagem, verifica-se que os assuntos que mais se destacam são os referentes à Educação Superior, Conduta Docente, Aposentadoria, Planejamento e Gestão, Licitações, Concursos, Proteção e Benefícios ao Trabalhador, Pesquisa e Desenvolvimento, certificado ou Diploma e Outros em Economia e Finanças.

4.2.1 Perfil dos Solicitantes

Em relação ao perfil dos solicitantes, é possível classifica-los de acordo com as informações fornecidas pelos mesmos no momento de cadastro no Sistema e-SIC ou no Fala.BR. Nas tabelas 3, 4 e 5, apresentamos o perfil dos solicitantes por gênero, idade e escolaridade, respectivamente.

Tabela 3: Perfil por gênero

Gênero	Percentual de pedidos
Feminino	35,36%
Masculino	34,81%
Não Informado	29,83%

Tabela 4: Perfil por idade

Idade	Percentual de pedidos
até 20	1,11%
21 a 30	23,33%
31 a 40	35,00%
41 a 50	10,00%
51 a 60	4,44%
Mais de 60	0,56%
Não informado	25,56%

Tabela 5: Perfil por escolaridade

Escolaridade	Percentual de pedidos
Não Informado	35,00%
Ensino Superior	17,22%
Ensino Médio	6,67%
Pós-Graduação	17,78%
Mestrado/Doutorado	22,78%
Ensino Fundamental	1,53%
Sem instrução formal	0,56%

Os dados expressos nas tabelas 3, 4 e 5 são úteis em estudos com o objetivo de traçar o perfil dos cidadãos que mais interagem com a Ouvidoria e os que menos interagem, de forma a proporcionarmos uma maior visibilidade do papel da ouvidoria em segmentos menos informados, além de buscar adequar o funcionamento dos serviços às características dos usuários.

A partir da análise das tabelas, verifica-se que o perfil dos cidadãos que mais interagem com a Ouvidoria são pessoas de 21 a 40 anos de idade, com formação de nível superior ou de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado), independentemente de gênero.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho da Ouvidoria Geral da União (unidade da CGU) em gerenciar as ouvidorias federais tem apresentado resultados significativos na melhoria da gestão desta unidade. Dessa forma, o ano de 2020 trouxe uma dinâmica maior aos Serviços da Ouvidoria da UFCG, a partir da integração da plataforma e-SIC ao Sistema Fala.BR, resultando em maior agilidade e simplicidade no tratamento das demandas.

Além disso, destaca-se o esforço realizado pela Ouvidoria da UFCG em explicar aos gestores da instituição sobre a importância de atendimento aos pedidos de acesso à informação dentro dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação. Dessa forma, tem sido observado uma significativa redução no tempo médio de resposta às solicitações, em relação aos anos anteriores (2019 e 2018), conforme mostrado na Tabela 2 da página 8. Em relação às manifestações do tipo e-OUV, verifica-se que o tempo médio para resposta no ano de 2020 (11,49 dias) também é adequado, considerando que o prazo para esse tipo de manifestação é de 30 dias.

Nesse sentido, considerando que, de acordo com o Decreto Nº 9.492, o recebimento, análise e resposta às manifestações, devem ser feitos preferencialmente em meio eletrônico, por permitir maior controle e tratamento dos pedidos, observa-se que os desafios trazidos pela pandemia de COVID-19 ao longo deste ano teve um efeito favorável na qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da UFCG, pois incentivou a busca por melhorias importantes nos sistemas adotados, bem como o aumento na utilização dos mesmos pelos usuários da instituição.

Por fim, concluímos que a Ouvidoria Geral tem cumprido seu papel em possibilitar ao cidadão relacionar-se com a UFCG com maior agilidade e simplicidade, contribuindo, dessa forma, com a melhoria dos serviços prestados e/ou desempenho institucional. Além disso, informamos que continuamos acompanhando e orientando as ações realizadas pela UFCG de modo a assegurar o cumprimento dos objetivos da LAI.

REFERÊNCIAS

CGU, Controladoria Geral da União. **Painel Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>>. Acesso em 01 de março de 2021.

CGU, Controladoria Geral da União. **Painel Resolveu?** Disponível em: <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 01 de março de 2021.