

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA UFCG**

**2021.1 e 2021.2**

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2021**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

Reitor

Antônio Fernandes Filho

Equipe da Ouvidoria:

Adriano Fernandes Filho - Ouvidor

Éricles Alves Ferreira - Assistente Administrativo

Thiago Francisco Silva de Oliveira

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de Manifestações e-Ouv.....	8
Figura 2: Resolutividade e Satisfação .....	9
Figura 3: Ranking de Assuntos.....	10
Figura 4: Status dos Pedidos.....	12
Figura 5: Nível de Satisfação.....	13
Figura 6: Temas Recorrentes em 2021 .....	13

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Histórico de manifestações do tipo e-Ouv (de 2015 a 2021).....	8
Tabela 2: Tempo Médio de resposta LAI por ano .....	11
Tabela 3: Perfil por gênero .....	14
Tabela 4: Perfil por idade.....	14
Tabela 5: Perfil por escolaridade .....	14

## SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO .....	1
2 – BASE LEGAL .....	2
3 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	3
3.1 Fala.BR.....	3
3.2 E-mail .....	4
3.3 Telefone .....	4
3.4 Correspondência .....	4
3.5 Atendimento Presencial .....	5
4 – SISTEMAS DE CONSULTA UTILIZADOS PELA OUVIDORIA .....	5
4.1 Painel Lei de Acesso à Informação.....	5
4.2 Painel Resolveu .....	6
4 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
4.1 Manifestações de Ouvidoria .....	7
4.2 Pedidos de Acesso à Informação .....	11
4.2.1 Perfil dos Solicitantes .....	14
5 - Conselho de Usuários.....	16
6 - Ação exitosa, dificuldades e propostas.....	16
6.1 - Ação exitosa.....	16
6.2 - Dificuldades e propostas.....	17
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	177

## **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.

Em abril de 2021 há nova configuração da Ouvidoria, tendo o retorno do Professor Adriano Fernandes Ferreira, eleito pelo Colegiado Pleno no começo do ano. Diante do contexto epidemiológico do país, o trabalho e o atendimento da Ouvidoria da UFCG foram eminentemente por meio eletrônico, guardando os casos em que houve a necessidade premente da presença do Ouvidor. Presença esta que também não poderia deixar de existir nos dias do calendário da Ouvidoria Itinerante, que foi retomado.

No contexto deste atendimento remoto, os cidadãos puderam entrar em contato com a Ouvidoria da UFCG através dos seguintes meios: telefone, e-mail institucional e principalmente Sistema Fala.BR, que engloba os pedidos de acesso à informação pública (antigo e-SIC) e as manifestações de ouvidoria (antigo e-OUV).

Exporemos, assim como feito no relatório de 2020, o arcabouço legal que alimenta o trabalho do setor, bem como os dados estatísticos mais relevantes para o ano de 2021.

## **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 2021. 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.

Além disso, a Resolução Nº 10/2006, do Colegiado Pleno da UFCG, estabelece que a Ouvidoria 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 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

Em 2021, apesar das restrições impostas pela pandemia de COVID-19, os cidadãos puderam entrar em contato com a Ouvidoria por diversos canais: e-mail, telefone, atendimento presencial na sede, reuniões virtuais e Plataforma Fala.BR, sendo a plataforma Fala.BR o principal canal de comunicação com a Ouvidoria, podendo inclusive, apresentar os pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Também, conseguiu-se realizar atendimento descentralizado nos campi fora de sede, por meio do Projeto Ouvidoria Itinerante, que foi realizado no mês de julho/2021.

#### **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 E-mail**

O e-mail institucional [ouvidoria@ufcg.edu.br](mailto:ouvidoria@ufcg.edu.br) foi bastante utilizado pela comunidade interna e externa da UFCG, embora tenha-se tentado estimular o usuário a utilizar a plataforma Fala.BR. Entretanto, como há um farto material de divulgação da Ouvidoria (banner, folder, etc) confeccionado antes da criação da plataforma Fala.Br e mesmo antes do próprio e-Ouv, esse endereço de e-mail ainda faz parte do “subconsciente” dos usuários, além de ser considerado mais rápido pelo cidadão.

### **3.3 Telefone**

A Ouvidoria possui dois ramais diretos de telefone para que o usuário entre em contato. Os números 083 2101-1585 que funciona na Secretaria e o 083 2101-1985 que atende diretamente no Gabinete do Ouvidor. Em 2021, devido grande parte da rotina da Ouvidoria ter sido feito de forma remota, registrou-se poucas chamadas telefônicas.

### **3.4 Correspondência**

O cidadão também teve a opção de enviar suas manifestações para Ouvidoria, via Correios ou outras formas de entrega de correspondência, através do endereço: Rua Aprígio Veloso, 882, Sala 02, Centro de Extensão José Farias da Nóbrega, Bodocongó, Campina Grande/PB, CEP 58109-970.

### **3.5 Atendimento Presencial**

Os cidadãos que desejaram atendimento presencial puderam agendar, através de email ou contato telefônico, com o Ouvidor para serem atendidos na sede da Ouvidoria. Oportunidade também foi dada para atendimento presencial nos campi fora da sede durante a realização do Projeto Ouvidoria Itinerante nos Centros CDSA, CES, CFP, CCJS, CCTA e CSTR no mês de julho de 2021. Mas, considerando o isolamento social e, conseqüentemente, o baixo número de pessoas nos ambientes da UFCG, houve uma baixa participação de usuários durante o atendimento presencial.

## **4 – SISTEMAS DE CONSULTA UTILIZADOS PELA OUVIDORIA**

Além dos canais de comunicação com a sociedade, a Ouvidoria faz uso de ferramentas de análises das manifestações, com o objetivo de identificar as demandas mais recorrentes, os prazos de atendimento e o perfil dos usuários, de forma a aprimorar os serviços oferecidos. Nesse sentido, os principais sistemas utilizados são o Painel Lei de Acesso à Informação e o Painel Resolveu.

### **4.1 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>.

## **4.2 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

Ao longo de 2021, as demandas apresentadas à Ouvidoria se deram apenas através de diversos canais de atendimento, no entanto, neste tópico abordaremos apenas as estatísticas das manifestações registradas através do Fala.BR, que é o principal sistema utilizado e corresponde quase a totalidade das demandas recebidas.

### 4.1 Manifestações de Ouvidoria

Convém esclarecer que “manifestações de ouvidoria”, também chamadas de demandas do tipo e-OUV (referência à sistema anterior utilizado para tratar esse tipo de manifestação), consiste no trabalho de receber e tratar de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Daí pode surgir a indagação: e a Ouvidoria faz outra coisa? Faz! Receber e tratar de pedidos de acesso à informação dentro de um contexto de promoção e controle da transparência pública. Para além de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso, a Ouvidoria também realiza mediação de conflitos, que surgem basicamente das mais variadas manifestações recebidas.

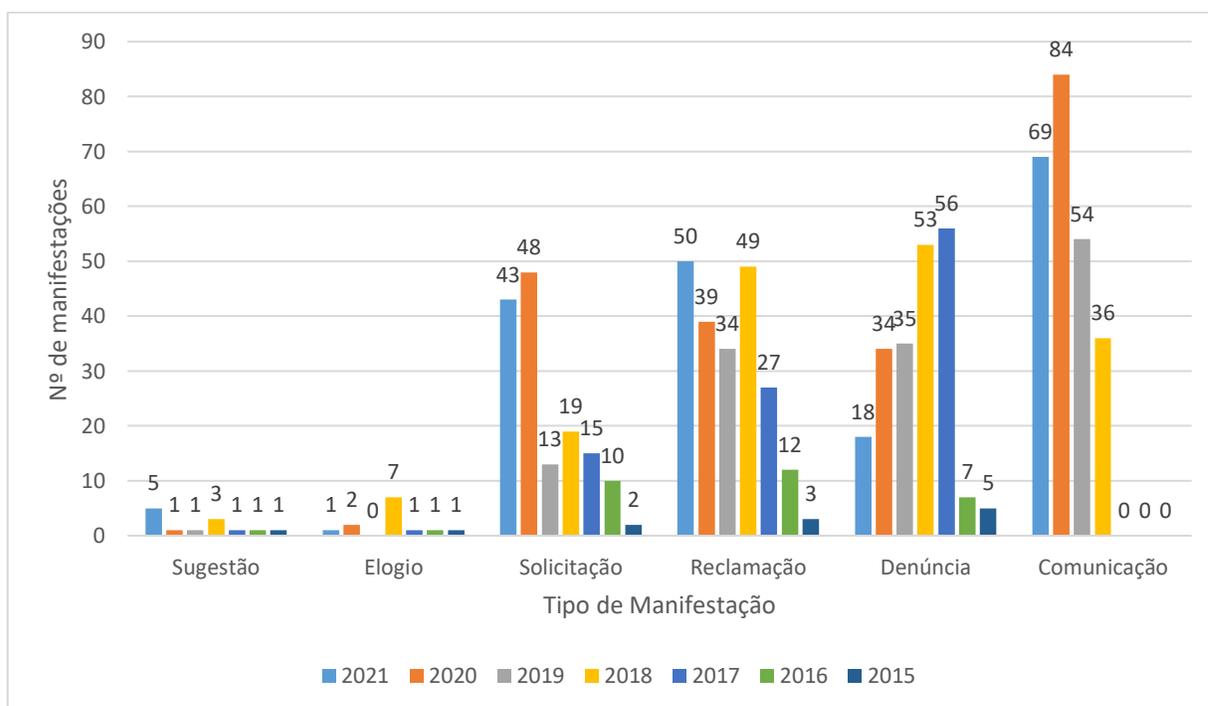
Num conceito mais abrangente e científico de Ouvidoria, poderíamos incluir a *accountability*, nome estranho que a ciência administrativa costuma utilizar para designar controle e responsabilização dos gestores. Importante esclarecer que as ouvidorias públicas participam como setores que recebem, gerenciam o andamento dos processos e aconselham os gestores, mas não decide em relação a este controle e responsabilização. A Ouvidoria da UFCG ainda pode ser considerada incipiente no que tange a *accountability*, mas faz parte das metas para 2022 a evolução do setor a outro patamar de Ouvidoria Pública conforme recomendação da CGU, que trataremos em outra parte do relatório. Feito o esclarecimento, apresentamos a seguir as estatísticas mais relevantes sobre as manifestações de ouvidoria.

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 2021)

	Sugestão	Elogio	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação	Totais por ano
2021	5	1	43	50	18	69	<b>186</b>
2020	1	2	48	39	34	84	<b>208</b>
2019	1	0	13	34	35	54	<b>137</b>
2018	3	7	19	49	53	36	<b>167</b>
2017	1	1	15	27	56	0	<b>100</b>
2016	1	1	10	12	7	0	<b>31</b>
2015	1	1	2	3	5	0	<b>12</b>
<b>Totais por tipo</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>150</b>	<b>214</b>	<b>208</b>	<b>243</b>	<b>841</b>

Figura 1: Gráfico de Manifestações e-Ouv



No ano de 2021, foram recebidas 196 manifestações, sendo que destas 10 foram arquivadas, conforme distribuição na tabela 1. O tempo médio para respostas no período foi de 12,59 dias,

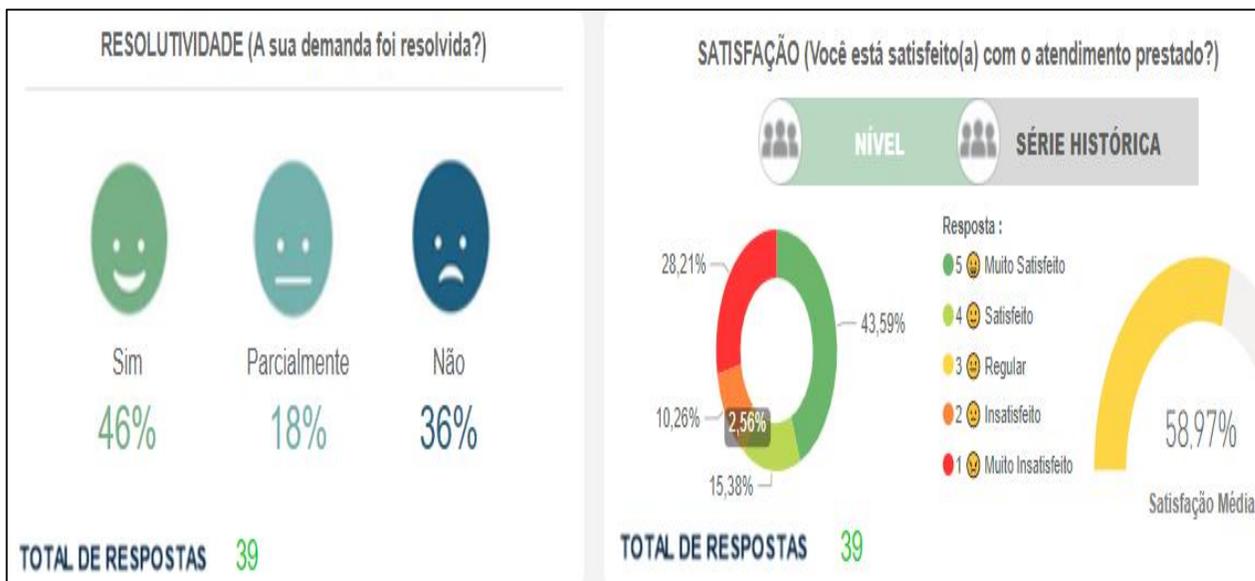
sendo que o prazo para respostas de manifestações do tipo “manifestações de ouvidoria” no Sistema Fala.BR é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

Analisando os dados da Figura 1, observa-se que houve uma redução do total de manifestações recebidas em 2021 (186 contra 208 do ano anterior). As demandas mais recebidas neste ano foram do tipo “comunicação” (69), “reclamação” (50) e “solicitação” (43), seguido de “denúncia” (18), “sugestão” (5) e “elogio” (1).

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 fato de o quantitativo de manifestações do tipo “comunicação” ser significativo quando comparado a outros tipos de manifestações mostra que boa parte dos manifestantes preferem o anonimato.

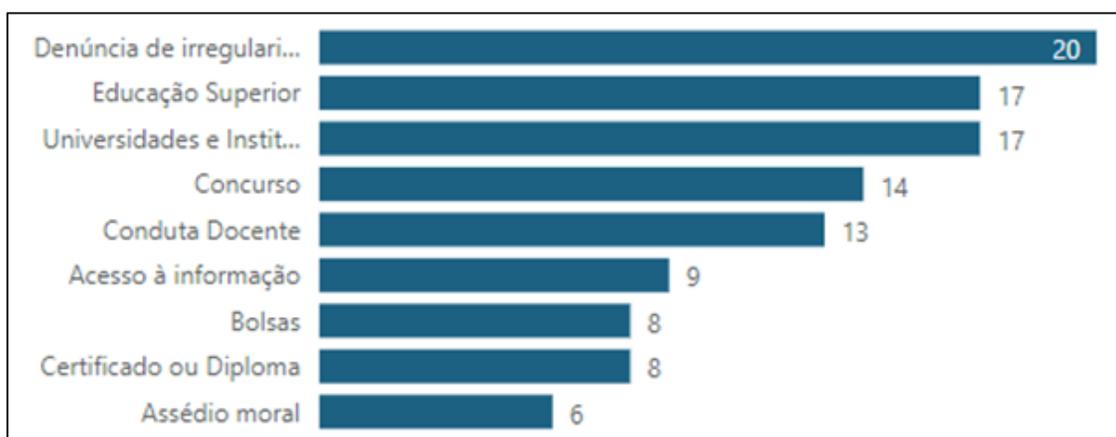
A Figura 2 apresenta os dados referentes às respostas da pesquisa de satisfação do Fala.BR, que foi respondida por 39 usuários.

Figura 2: Resolutividade e Satisfação



Ao analisar os dados, verifica-se que há possibilidade de melhoria desses índices de resolutividade e satisfação, tendo em vista que ainda há 36% que consideraram não resolvidas e 28% estão muito insatisfeitos com o serviço prestado. A pesquisa não indaga os motivos desta insatisfação e resolutividade, o que seria interessante para fins de melhorar tais números. Buscaremos entender os motivos desse 1/3 de processos atrasados, que estão ligados diretamente a estes números.

Figura 3: Ranking de Assuntos



É importante destacar que as classificações “Educação Superior” e “Universidade e Institutos” são demasiadamente genéricas, visto que podem ser aplicadas a quase todas as manifestações, o que evidencia a necessidade de uma especificação maior por parte do usuário do sistema.

O número de manifestações sobre “concurso” não reflete por si a importância do tema, pois foi essa demanda a mais atrasada nas respostas, havendo indagações de acesso à informação, mas também reclamações de atraso em processos LAI que acabam parando nas estatísticas das manifestações de ouvidoria. Veremos mais à frente que há pedidos de acesso atrasados e, em sua maioria, diz respeito a este assunto, notadamente sobre o quadro de vagas de servidores.

## 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 2021, a UFCG recebeu 189 pedidos de Acesso à Informação, cujo tempo médio de resposta foi de 11,21 dias, o que evidencia alguma melhora comparado aos 13,20 dias do ano de 2020, melhorando a posição da UFCG, que no ano passado era 157º no ranking geral, dentre as 305 instituições analisadas pelo Painel LAI, da CGU, tendo chegado à posição – 114.

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
2021	189	11,21 dias	114º/305

Além da melhoria do tempo de resposta, a Figura 4 mostra que ainda há 2,65% de possibilidade de melhoria para que não haja omissões e os pedidos possam tramitar e chegar a seu intento.

Figura 4: Status dos Pedidos



Os prazos de resposta refletem o nível de satisfação, não sendo, porém, a única variável considerada pelos usuários. A Figura 5 mostra que a qualidade da resposta, que pode ser traduzida no quanto é inteligível para o usuário a resposta dada, é fator crucial na satisfação do mesmo. Muitos setores podem responder aos pedidos de forma vaga ou fugindo do tema, nesses casos, a Ouvidoria pode pedir complementação ao setor competente ou tentar fazer a adequação das respostas a uma linguagem cidadã, tomando o cuidado de não desnaturar a resposta dada pela unidade competente no assunto.



Desconsiderando-se as classificações mais genéricas como “Acesso à Informação”, “Educação Superior” e “universidade e institutos”, por exemplo, verifica-se que os assuntos que mais se destacam são: concurso, cotas, compras governamentais, recursos humanos, certificado ou diploma, normas e fiscalização, bolsas e orçamento.

#### 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 Fala.BR. Nas tabelas 3, 4 e 5, apresentamos o perfil dos solicitantes por gênero, idade e escolaridade, respectivamente.

Tabela 3: Perfil por gênero

<b>Gênero</b>	<b>Percentual de pedidos</b>
Feminino	26,21%
Masculino	28,97%
Não Informado	44,14%

Tabela 4: Perfil por idade

<b>Idade</b>	<b>Número de pedidos</b>
até 20	0
21 a 30	20
31 a 40	36
41 a 50	9
51 a 60	5
Mais de 60	0
Não informado	25,56%

Tabela 5: Perfil por escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b>Número de pedidos</b>
Não Informado	74

Ensino Superior	18
Ensino Médio	6
Pós-Graduação	24
Mestrado/Doutorado	21
Ensino Fundamental	0
Sem instrução formal	0

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. É importante destacar que os quantitativos não se referem a todos os pedidos, pois nem todos os usuários fornecem essas informações.

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 - Conselho de Usuários**

Desde que foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018, o Conselho de Usuários tem sido ferramenta importante na melhoria do serviço público ao proporcionar mais um meio para o controle social. Nas universidades não é diferente, considerando que a opinião do usuário é fundamental para ajudar a comunidade universitária a contar com serviços cada vez mais ágeis, melhores e adequados às expectativas desta.

A UFCG, infelizmente, ainda não conseguiu implementar seu Conselho de Usuários, deixando esse gargalo nos sistemas de accountability, notadamente no mais importante destes e que virou sinônimo de Ouvidoria Pública - o controle social. A Ouvidoria da UFCG não tem medido esforços para que a universidade consiga implementar o seu Conselho de Usuários, estabelecendo como meta improrrogável do ano de 2022.

## **6 - Ações exitosas, dificuldades e propostas**

### **6.1 - Ação exitosa**

Ao se falar em Ouvidoria da UFCG a primeira coisa que vem a cabeça da comunidade é seu projeto mais exitoso - a Ouvidoria Itinerante. Considerando que após a interiorização do ensino superior, a UFCG virou uma universidade multicampi, com seis campus universitários fora sua sede. Isto tornou necessária a presença do Ouvidor em todos estes locais, no que foi possível através de calendário anual da Ouvidoria Itinerante. No ano de 2021 este calendário não pôde ser implementado, tendo a visita do ouvidor aos campi fora de sede apenas no mês de julho. Para o ano de 2022 já temos calendário definido para todos os meses, já comunicado aos gestores e divulgado no site da Ouvidoria.

### **6.2 - Dificuldades e propostas**

Como vimos no tópico anterior, até mesmo a ação exitosa teve seus percalços no ano de 2021. Para além da dificuldade em implementar a Itinerante, houve outros problemas que nos fizeram ligar o sinal de alerta, sendo o mais importante deles a falta de transparência pública.

A Ouvidoria Geral da União encaminhou aos órgãos públicos federais uma lista de 49 itens que deveriam ser cumpridos para obtenção de índice de transparência. Na UFCG só cumprimos 4 itens, no que nos deixou em penúltimo lugar dentre as universidades federais. A maioria das variáveis diz respeito ao cumprimento da Carta de Serviços ao Cidadão em que todos os órgãos da universidade precisarão descrever seus principais serviços, formas de prestação, documentos necessários, endereço, mecanismos de comunicação, prazos e outros requisitos.

Tornou-se um trabalho hercúleo devido o atraso no cumprimento destes requisitos de transparência por parte da universidade, mas a Ouvidoria da UFCG, junto à Secretaria de

Planejamento e outros órgãos de controle interno, estão buscando implementar o mais rápido possível aquilo que fora apontado pela OGU.

Outro problema que podemos apontar, e é recorrente desde o relatório de 2014, é o atraso na resposta a pedidos de acesso à informação, notadamente àqueles que dizem respeito ao quadro de vagas de servidores e docentes. É algo que a Ouvidoria tem solicitado ajuda da OGU para conscientização dos gestores.

## **5- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2021, houve uma dinâmica maior dos serviços da Ouvidoria, a partir da integração dos antigos sistemas eletrônicos utilizados (e-SIC e e-OUV) à Plataforma Fala.BR, que oferece maior agilidade e simplicidade no tratamento das demandas. Além disso, embora ainda não de forma plena, foi possível realizar atendimento presencial na Sede da Ouvidoria bem como nos campi fora de Sede, através do Projeto Ouvidoria Itinerante, provavelmente devido ao surgimento da vacinação contra Covid-19.

Graças ao empenho da Ouvidoria da UFCG em manter agenda com chefias de setores da Instituição sobre a importância de atendimento aos pedidos de acesso à informação dentro dos prazos previstos na Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação – LAI), observou-se uma significativa redução no tempo médio de resposta às solicitações (11,21 dias), em relação aos anos anteriores (13,20 dias em 2020 e 36,76 dias em 2019), que é um tempo adequado, considerando que o prazo de atendimento previsto na LAI é de 20 dias. Em relação às manifestações do tipo e-OUV, verifica-se que o tempo médio para resposta no ano de 2021 (12,59 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 9.492/2018, o recebimento, análise e resposta às manifestações devem ser feitos preferencialmente em meio eletrônico, por permitir maior controle e tratamento dos pedidos, observou-se que os desafios impostos pela pandemia de COVID-19 ao longo deste ano, repercutiram nos serviços prestados pela Ouvidoria da UFCG, pois incentivou a busca por melhorias importantes nos sistemas adotados, bem como o aumento na utilização dos mesmos eletrônicos pelos usuários da instituição e membros externos.

Assim, ratificou-se a importância de a Ouvidoria Geral para a Administração Pública e a Sociedade, ao funcionar como um canal para que o cidadão possa relacionar-se com a UFCG com maior agilidade e simplicidade, contribuindo, dessa forma, com a melhoria dos serviços prestados e/ou desempenho institucional.

## REFERÊNCIAS

CGU, Controladoria Geral da União. **Painel Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>>. Acesso em 22 de fevereiro de 2022.

CGU, Controladoria Geral da União. **Painel Resolveu?** Disponível em: <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 22 de fevereiro de 2022.