



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
COLEGIADO PLENO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DA UFCG
EXERCÍCIO 2025

CAMPINA GRANDE / 2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
COLEGIADO PLENO

Equipe da Ouvidoria:

Adriano Fernandes Ferreira – Ouvidor Geral

Thiago Francisco Silva de Oliveira – Assistente Administrativo

Felipe Gomes da Silva – Assistente Administrativo

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DA UFCG – EXERCÍCIO 2025

1 - A Ouvidoria Geral da UFCG

A Ouvidoria tem o papel 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. Dessa forma, busca-se aprimorar cada vez mais os serviços prestados aos usuários pela Instituição, a partir da melhoria contínua da qualidade das respostas oferecidas e diminuição dos prazos de atendimento.

2 - Resultados alcançados frente aos objetivos estratégicos e às prioridades da gestão

2.1 - Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria Geral da UFCG

A Ouvidoria da UFCG está composta pelo Ouvidor Geral e dois assistentes em administração. No começo de 2024, a Ouvidoria da UFCG perdeu um dos seus servidores, que pediu exoneração para trabalhar em outro órgão público. A reposição aconteceu em junho de 2025, quando o servidor Felipe Gomes da Silva assumiu o cargo de assistente administrativo, vindo a somar na força de trabalho do setor que estava comprometida devido à saída do servidor antigo.

Uma das estratégias do PDI 2020-2024 foi promover rodízio de servidores para realização de tarefas inerentes aos cargos ocupados. Havia uma demanda da comunidade universitária que estuda e trabalha no período noturno para que a Ouvidoria funcionasse neste período. Como forma de atender o PDI e os anseios da comunidade, o horário da Ouvidoria passou a ser ininterrupto, das 07:00 às 19:00 horas.

2.2 - Atualização da Carta de Serviços

O PDI 2020-2024 trazia a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) como ação estratégica. Em 2025, com novo PDI elaborado, é importante a atualização constante deste documento como ação estratégica. A Carta de Serviços é o documento elaborado para promover ampla informação sobre os serviços prestados pela Instituição aos seus usuários (internos e externos). Ela foi atualizada em março de 2023 e ainda não houve

mudanças significativas em 2025, o que deverá certamente ser cobrado pela Controladoria Geral da União, tendo em vista já haver necessidade de atualização. Contactamos os setores responsáveis sobre a necessidade de atualização deste documento, inclusive com a inserção de nome e contatos dos membros da nova gestão da Universidade. A Carta é divulgada em site específico da instituição e no site da Ouvidoria, com acesso através dos seguintes links:

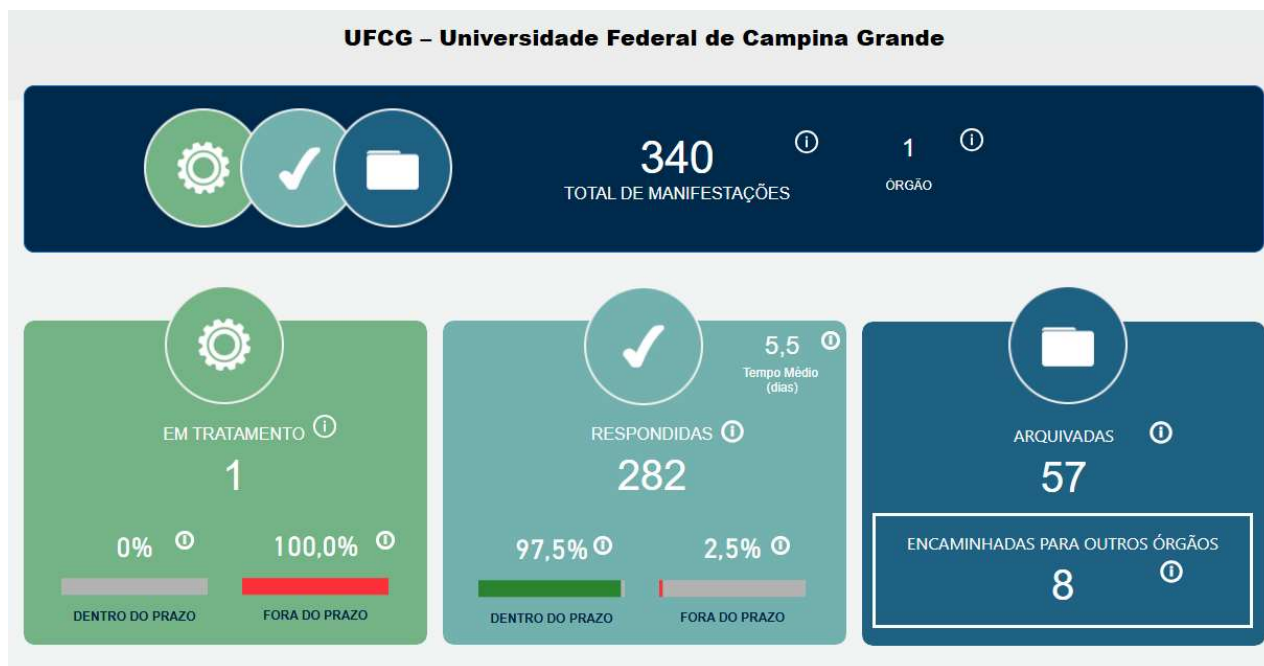
<https://cartadeservicos.ufcg.edu.br/>

<https://ouvidoria.ufcg.edu.br/>

2.3 - Demandas de 2025

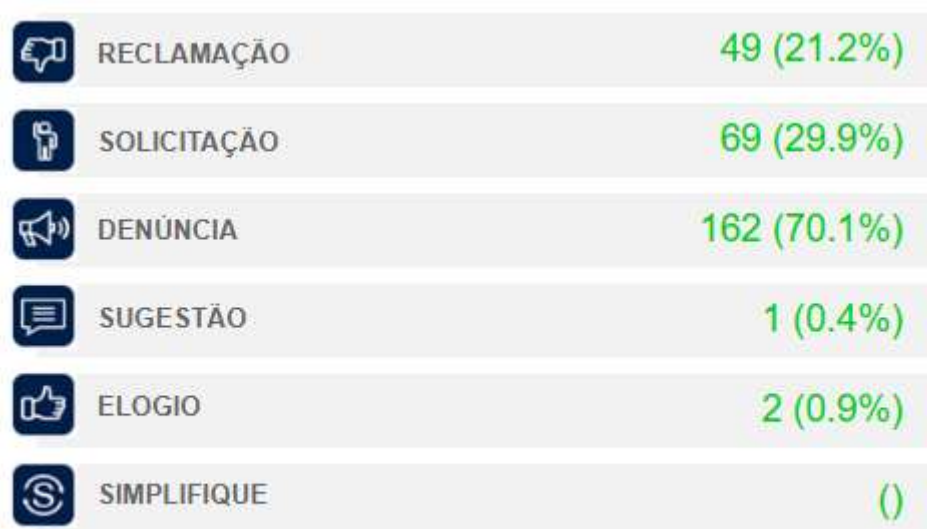
Em 2025, a Ouvidoria Geral da UFCG recebeu 340 manifestações (dentre denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio). Não houve pedido de simplificação de procedimentos. As informações pormenorizadas estão ilustradas nas Figuras 1 e 2, extraídas do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), conforme se vê abaixo:

Figura 1 – Quadro de manifestações de ouvidoria e prazo médio de resposta 2025



Fonte: Painel Resolveu

Figura 2 – Tipos de manifestações 2025



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu

Conforme se observa, das 340 manifestações recebidas, 282 foram respondidas, 57 foram arquivadas e uma estava sendo tratada em 31 de dezembro de 2025. Das 282 respondidas, 275 foram dentro do prazo (97,5%) e sete foram respondidas do prazo (2,5%). De toda forma, o tempo médio de resposta dada pela Instituição às demandas apresentadas foi de 5,5 dias, o que é considerado muito bom, levando em conta que o tempo médio de resposta dos órgãos federais foi de 17,1 dias. Tal resultado da UFCG se deu graças a um trabalho incansável dos membros da Ouvidoria em fazer repetidas reiteraões para que os setores respondessem às demandas dentro do prazo. De toda forma, mesmo a Universidade tendo um bom desempenho, se faz necessário que os setores respondam às demandas mais simples em menor prazo possível para que possamos atingir número cada vez melhores. Os motivos que levaram as 57 demandas a serem arquivadas, forma vários, dentre eles, a falta de clareza (34), duplicidade de manifestação (16), manifestação imprópria/inadequada (4), perda de objeto (2) e manifestação encaminhada a órgão externo (1).

Das 283 manifestações (respondidas e em tratamento), 162 (70,1%) correspondem a denúncias, 69 (29,9%) correspondem a solicitações, 49 (21,2%) correspondem à reclamação, 2 (0,9%) correspondem a elogio e 1 (0,4%) corresponde à sugestão.

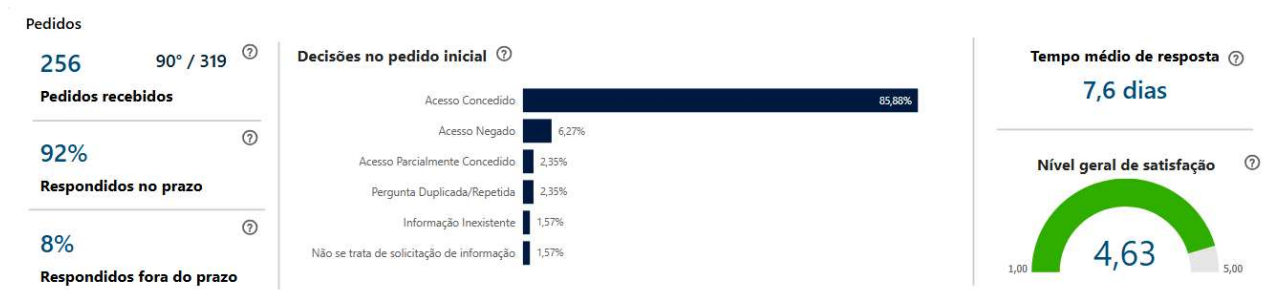
Podemos conjecturar razões sobre o alto número de denúncias e reclamações em comparação a outros tipos de demandas. Acreditamos que reflete, primeiramente, um reconhecimento da confiabilidade do setor como canal para recebimento de tais demandas e, em segundo lugar, a escolha do usuário em utilizar o serviço apenas quando o assunto lhe diz respeito

de maneira mais direta. Demonstrar insatisfações parece deixar o usuário mais à vontade de procurar à Ouvidoria do que sugerir alguma mudança gerencial ou fazer um elogio, embora, reconheça-se que há muito o que se elogiar quanto aos serviços prestados pela Instituição. Também, tal fenômeno pode se justificar por falta de conhecimento do usuário de que a Ouvidoria recebe outras demandas além de denúncias e reclamações.

Simplifique é um tipo de sugestão mais específica, onde o cidadão mostra como simplificar algum serviço público prestado pelo órgão. O não recebimento de manifestação do tipo “simplifique” não está atrelada a uma eventual falta de promoção da participação do usuário por parte da Ouvidoria da UFCG, pois a participação se dá por outras manifestações. A divulgação da Ouvidoria é feita por vários meios e a quantidade de demandas, no geral, reflete o reconhecimento da comunidade sobre o setor. O interesse do usuário, notadamente do estudante, em não apresentar manifestações para “simplificação do serviço público” talvez tenha razão na falta de efetividade da legislação (Lei 13.460/2017 e decretos posteriores), que não previu formas objetivas e eficazes de incentivar essa demanda específica.

Os Pedidos de Acesso à Informação Pública são regidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) e, mesmo após tanto tempo de tramitação, ainda gera dúvidas nos gestores, principalmente quanto ao prazo e possibilidades de negativa. A UFCG, em 2025, recebeu 256 pedidos de acesso à informação, apenas um deixou de ser respondido (ainda encontra-se em atraso) Dos respondidos, 234 (91,76%) foram dentro do prazo e 19 (8,24%) fora do prazo. O motivo alegado para não resposta do pedido que está pendente foram vários, dentre eles, as férias do servidor responsável pela análise da demanda. O tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação foi de 7,6 dias. Este tempo, embora bom considerando o tempo médio dos demais órgãos públicos federais (que foi de 14 dias), precisa ser melhorado, uma vez que a resolução 01/2023 do Colegiado Pleno da UFCG estabelece o prazo de 5 dias úteis para que os setores forneçam as respostas. Dessa forma, se faz necessário que as chefias e os demais agentes públicos se conscientizem para responderem em tempo hábil e não comprometa os indicadores de transparência passiva da UFCG. Conforme apresentado na Figura 3, o prazo médio passou de 9 dias em 2024 para 7,6 dias em 2025, evidenciando maior agilidade no processamento dos pedidos de acesso à informação e maior eficiência no atendimento ao cidadão, mas, ainda precisa melhorar.

Figura 3 – Pedidos de acesso à informação pública 2025



Fonte: Painel SIC

Percebe-se que tais números representam um desempenho bastante satisfatório, especialmente quando comparados aos prazos máximos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação, que prevê até 20 dias para respostas de pedidos de informação, e às demais manifestações tratadas pelas ouvidorias federais, cujo prazo regulamentar é de 30 dias, conforme instruções normativas da CGU.

2.4 - Ações exitosas e propostas de ações

O avanço alcançado em 2023 em relação à Transparência Ativa foi mantido em 2024 e 2025. No início de 2023, a UFCG possuía apenas 42 dos 49 itens cumpridos integralmente e 3 itens cumpridos parcialmente no Sistema de Transparência Ativa da CGU. Entretanto, após trabalho conjunto da Ouvidoria e da Secretaria de Planejamento, a instituição terminou 2023 com todos os itens cumpridos integralmente, alcançando o primeiro lugar no Ranking de Transparência Ativa, o que se mantém atualmente.

Figura 4 – Índice de transparência ativa da UFCG para 2025



Fonte: Painel Resolveu

Outra ação exitosa é a continuidade da realização de atendimento presencial nos campi fora de Sede (CDSA, CES, CFP, CCJS, CCTA e CSTR), através do Projeto Ouvidoria Itinerante. Ao mesmo tempo, é preocupante que o calendário da itinerante ainda não possa ser maior, devido a questões orçamentárias.

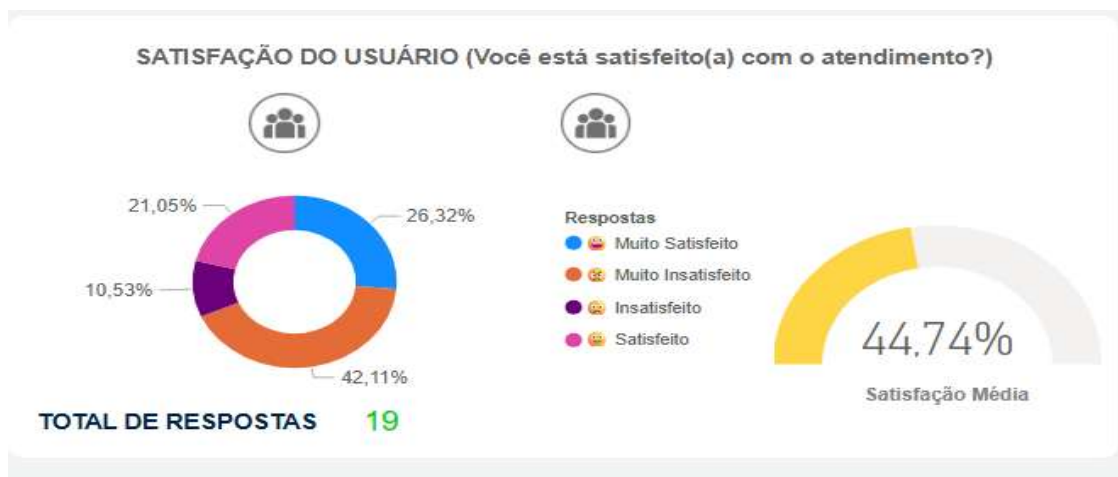
O fluxo de todas as demandas, não só das denúncias, foi finalizado e publicado no site da Ouvidoria em 2025. Um problema que foi solucionado em junho de 2023, que foi o estabelecimento do fluxo para tramitação das denúncias, precisou ser bastante explicado junto aos gestores e usuários também em 2025. Tendo em vista a simplicidade do fluxo das outras demandas que não são denúncias, acreditamos que não haverá problemas quanto a estes fluxos. Padronizar, manualizar e publicizar os fluxos processuais é um objetivo estratégico do PDI 2020-2024 e deve ter tido continuidade para o PDI 2025-2029.

Conforme explicado acima no tópico da força de trabalho, havia uma demanda da comunidade universitária que estuda no período noturno para que a Ouvidoria funcionasse à noite. Atendendo tal anseio realizamos esta mudança de horário em dezembro e, por isso, estamos inserindo tal fato no relatório de 2025. Desde o dia 17 de dezembro de 2025 passamos a funcionar de maneira ininterrupta, das 07:00 às 19:00 horas.

2.5 - Avaliação dos serviços da Ouvidoria da UFCG

Os serviços da Ouvidoria da UFCG (pedidos de acesso ou manifestações de ouvidoria) foram avaliados via FalaBr pelos usuários e estão demonstrados nas Figuras 5 e 6, conforme se vê adiante:

Figura 5 – Pesquisa de satisfação quanto às manifestações de ouvidoria.



Fonte: Painel Resolveu

Figura 6 – Pesquisa de satisfação quanto ao SIC.



Fonte: Painel SIC

Tendo em vista o elevado número de denúncias registradas, pressupõe-se que os indicadores consolidados não retratam, de forma plena, a percepção de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados. Isso ocorre porque cidadãos que apresentam denúncias ou reclamações costumam avaliar o atendimento de forma mais crítica, podendo manifestar maior grau de insatisfação quando não obtêm a solução ou o encaminhamento desejado.

Em sentido oposto, os pedidos de acesso à informação apresentam um cenário distinto. As respostas encaminhadas via e-SIC foram avaliadas de maneira mais positiva pelos usuários. Observou-se redução no tempo médio de resposta em comparação ao ano anterior, indicando maior eficiência na tramitação e no tratamento das solicitações.

Esse resultado reflete avanços nos fluxos internos e na organização dos setores responsáveis pelo atendimento, evidenciando um processo mais ágil e estruturado. A celeridade verificada impactou diretamente a experiência dos usuários, contribuindo para uma elevação perceptível nos índices de satisfação daqueles que utilizaram o Serviço de Informação ao Cidadão durante o período analisado.

3 - Conclusão

A Ouvidoria da UFCG tem apresentado excelentes médias de prazo de resposta; tem trabalhado para manutenção da transparência ativa e passiva na universidade; bem como tem mostrado que pode ser mais bem utilizada como ferramenta de gestão.

Mantivemos o alerta às chefias de setores da instituição sobre a importância de atendimento às demandas, dentro do prazo constante da Resolução 01/2023 (5 dias úteis) e legislações correlatas.

Há alguns anos eram recorrentes atrasos nas respostas, principalmente aos pedidos de acesso à informação pública. A Ouvidoria conseguiu mudar essa postura e temos conseguido melhores prazos de resposta a cada ano, com problemas pontuais que precisam ser sempre avaliados, discutidos e sanados

É cada vez mais clara a importância da Ouvidoria Geral para a administração da instituição e para a sociedade, funcionando como um canal para que o cidadão possa se relacionar com a UFCG com maior agilidade contribuindo com a melhoria dos serviços prestados. Importante, também, que a Alta Gestão da Universidade mantenha um diálogo contínuo com a Ouvidoria Geral e utilize seus dados como instrumentos para melhorar as políticas institucionais.