

RELATÓRIO OUVIDORIA DA UFCG 2024

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, buscamos aprimorar cada vez mais os serviços prestados aos usuários, a partir da melhoria contínua da qualidade das respostas oferecidas e diminuição dos prazos de atendimento.

Informações sobre a força de trabalho da Ouvidoria da UFCG

A Ouvidoria da UFCG está composta apenas pelo Ouvidor e secretário. No começo de 2024, a Ouvidoria da UFCG perdeu um dos seus servidores, que foi trabalhar em outro órgão, não tendo esta vaga sido repostada ainda. É crucial a reposição desta força de trabalho para manutenção dos bons índices de desempenho.

Pode ser sintoma disto a leve subida do prazo médio de resposta às demandas. Em relação às manifestações de ouvidoria (solicitações, elogios, reclamações e denúncias) verifica-se que o tempo médio para resposta no ano de 2024 foi de 5,64 dias, enquanto em 2023 foi de 4,99 dias. Quanto aos pedidos de acesso à informação tivemos prazo de 7,47 dias, enquanto em 2023 foi de 6,59.

Atualização da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) é o documento elaborado para promover ampla informação aos cidadãos, com vistas a formar um elo de interação entre os serviços públicos prestados pela Instituição e os seus usuários. Ela foi atualizada em março de 2023 não havendo mudanças em 2024. Como houve eleição para o reitorado e mudança de gestores para quadriênio 2025-2028, a Ouvidoria da UFCG entrará em contato com os mesmos para constante atualização. A Carta é divulgada em site específico da instituição e no site da Ouvidoria através dos links: <https://cartadeservicos.ufcg.edu.br/> e <https://ouvidoria.ufcg.edu.br/>.

Demandas 2024

Em 2024 tivemos 426 demandas do tipo “manifestações de ouvidoria” (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique).

Figura 1 – Quadro de manifestações de ouvidoria e prazo médio de resposta 2024

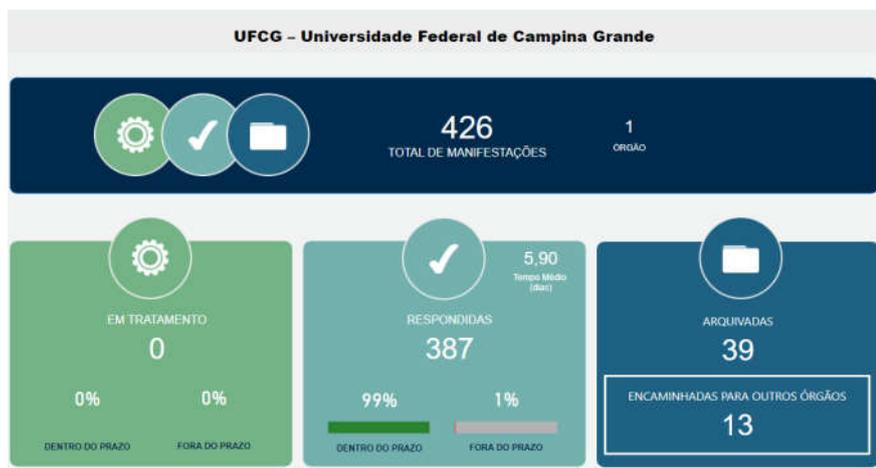
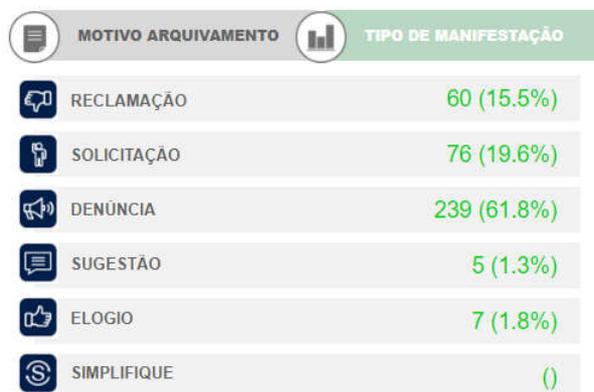


Figura 2 – Tipos de manifestações 2024



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Figura 3 – Pedidos de acesso à informação pública 2024



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.

Podemos conjecturar razões sobre o alto número de denúncias e reclamações em comparação a outros tipos. Acreditamos que reflete, primeiramente, um reconhecimento do setor como canal para tanto e, em segundo lugar, a escolha do usuário em utilizar o serviço apenas quando o assunto lhe diz respeito de maneira mais direta. Resolver uma nota ou acusar um gestor de assédio parece ser mais urgente que sugerir alguma mudança gerencial ou fazer um elogio.

Pedidos de acesso à informação pública são regidos pela Lei de Acesso à informação 12.527/11 e, mesmo após tanto tempo de tramitação, ainda gera dúvidas nos gestores, principalmente quanto a prazo e possibilidades de negativa. Observou-se pequeno aumento no tempo médio de resposta a estes pedidos, como mostra a figura 3: 8,99 dias em 2024 e 6,67 em 2023. Alguns pedidos de acesso à informação que tinham como destinatário o Reitor (cargo máximo da universidade e último grau recursal na instituição), acabaram atrasando muito e puxaram essa média para cima.

Os prazos para “manifestações de ouvidoria” (figura 2) foram de 5,64 dias em 2024 e 4,99 dias em 2023. Percebe-se que ainda são médias boas, considerando que o prazo de atendimento previsto na Lei de Acesso à Informação é de 20 dias e para as outras manifestações de ouvidoria, 30 dias, conforme instruções normativas da CGU. Além disso, 99% das demandas em 2024 foram respondidas dentro do prazo, o que demonstra que a constante luta da Ouvidoria da UFCG para conscientizar os gestores tem logrado êxito.

Ações exitosas, problemas recorrentes e propostas de ações

O avanço alcançado em 2023 em relação à Transparência Ativa foi mantido em 2024. 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.

Figura 4 – Índice de transparência ativa da UFCG para 2024



Consideraremos sempre como exitosa a manutenção deste nível de transparência, tendo a Ouvidoria a obrigação de cobrar dos gestores.

O prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação refletem um problema que enfrentamos em 2024. O pequeno aumento no tempo médio (8,99 dias em comparação a 6,67 em 2023) se deveu à significativa demora do Reitor em responder a apenas duas demandas, o que empurrou essa média para cima, mesmo tendo sido cumpridos o restante por volta do prazo de 5 dias úteis constantes da resolução interna que disciplina a Ouvidoria da UFCG (Resolução 01/2023), o que é está dentro e com folgas para o prazo de 20 dias corridos estipulado pela LAI. O trabalho de

Os prazos para “manifestações de ouvidoria” foram de 5,64 dias em 2024 e 4,99 dias em 2023. Percebe-se que ainda são médias boas, considerando que o prazo de atendimento previsto na Lei de Acesso à Informação é de 20 dias e para as outras manifestações de ouvidoria, 30 dias, conforme instruções normativas da CGU. Além disso, 99% das demandas em 2024 foram respondidas dentro do prazo, o que demonstra que a luta da Ouvidoria da UFCG para conscientizar os gestores logrou êxito.

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 não possa ser maior devido questões orçamentárias. Iremos propor à nova gestão ampliação destas visitas fora de sede como forma de marcar presença em todos os campi.

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 em

2024. Para o ano de 2025 divulgaremos aos novos gestores que assumirão, para que entendam este fluxo e sua importância e deixaremos link no site da Ouvidoria para acesso ao mesmo.

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.

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



Figura 6 – Pesquisa de satisfação quanto ao SIC.



Das 426 pessoas que mandaram “manifestações de ouvidoria”, apenas 25 avaliaram, como mostrado na figura acima. Tendo em vista o alto número de denúncias, acreditamos que esses números não refletem a realidade da satisfação dos serviços prestados. Quem entra com uma denúncia ou reclamação, talvez avalie como muito insatisfeito por não ter tido a resposta que queria. Ao contrário, a resposta dada aos pedidos de acesso foram bem avaliados por 60

respondentes dos 289 usuários do serviço de informação ao cidadão – e-SIC, havendo margem para melhora deste índice.

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). 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 e discutidos.

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.