

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA UFCG 2022

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.

a) Resultados alcançados frente aos objetivos estratégicos e às prioridades da gestão

No ano de 2022, houve uma dinâmica maior dos serviços da Ouvidoria, a partir da flexibilização das medidas de combate ao COVID-19, permitindo a realização do atendimento presencial na Sede da Ouvidoria, bem como nos campi fora de Sede, através do Projeto Ouvidoria Itinerante, que foi realizado nos meses de fevereiro, maio e julho de 2022 (importante destacar que, devido aos cortes orçamentários nas IFES, o projeto itinerante não conseguiu cumprir a programação para o segundo semestre do ano). Além disso, a utilização da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) permitiu grande agilidade e simplicidade no tratamento das demandas do cidadão e acompanhamento do nível de satisfação dos usuários.

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 (10,92 dias), em relação aos anos anteriores (14,89 dias em 2021 e 13,50 dias em 2020), que é um tempo adequado, considerando que o prazo de atendimento previsto na LAI é de 20 dias. Em relação às demais manifestações de ouvidoria (solicitações, elogios, reclamações e denúncias), verifica-se que o tempo médio para resposta no ano de 2022 (9,70 dias) também é adequado, considerando que o prazo para esse tipo de manifestação é de 30 dias, e que 97% das demandas foram respondidas dentro do prazo.

Outro importante avanço observado no ano de 2022, foi em relação à Transparência Ativa. No início do ano, a UFCG cumpria integralmente apenas 4 dos 49 itens avaliados no Sistema de Transparência Ativa – STA da CGU. Entretanto, após trabalho conjunto da Ouvidoria e da SEPLAN, a instituição termina o ano com 42 itens integralmente cumpridos e 3 cumpridos parcialmente. Além disso, ressalta-se que já

foram adotadas diligências para que a UFCG cumpra os demais itens restantes já no início do ano de 2023.

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

b) Principais canais de comunicação com a sociedade

Em 2022, 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.

Fala.BR

Os antigos sistemas utilizados pelas Ouvidoria, e-OUV (registro de manifestações de Ouvidoria) e e-SIC (sistema de informação ao cidadão) foram integrados à Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - Fala.BR. A integração dos sistemas 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.

Desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU), a plataforma Fala.BR 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 e pode ser acessado no endereço <https://falabr.cgu.gov.br> e funciona 24 horas.

E-mail

O e-mail institucional 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 é utilizado por boa parte dos usuários, além de ser considerado mais rápido pelo cidadão.

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.

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.

Atendimento Presencial

Em função da flexibilização das medidas de isolamento social, impostas pela pandemia de COVID-19, houve significativo aumento da procura dos cidadãos pelo atendimento presencial da Ouvidoria no campus sede. Além disso, também foi oferecido atendimento presencial nos campi fora da sede, a partir da realização do Projeto Ouvidoria Itinerante, nos Centros CDSA, CES, CFP, CCJS, CCTA e CSTR.