

## **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA DA UFCG 2023**

### **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 excelência nos serviços prestados aos usuários, a partir da melhoria contínua da qualidade das respostas oferecidas e diminuição dos prazos de atendimento.

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

No ano de 2023, houve uma grande dinâmica nos serviços da Ouvidoria Geral, sobretudo, pela concentração cada vez maior de demandas tramitando na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), conforme recomendações da Controladoria Geral da União (CGU). Além disso, o Fala.BR oferece muita agilidade, simplicidade e segurança no tratamento das demandas do cidadão e acompanhamento do nível de satisfação dos usuários.

Destaca-se também uma grande melhoria no atendimento presencial da Ouvidoria, a partir da mudança do local de atendimento, que passou a ser realizado na primeira sala do bloco anexo à Biblioteca Central, permitindo melhor estrutura física de atendimento ao público e maior visibilidade para a comunidade acadêmica. Nesse sentido, ressaltamos ainda a continuidade da realização de atendimento presencial nos campi fora de Sede, através do Projeto Ouvidoria Itinerante, que foi realizado nos meses de agosto e outubro de 2023.

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 (6,59 dias), em relação aos anos anteriores (10,92 dias em 2022 e 14,89 dias em 2021), 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 2023 (4,96 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 2023, foi em relação à Transparência Ativa, que já tinha tido resultados expressivos no ano anterior. No início de 2023, a UFCG possuía 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 SEPLAN, a instituição termina o ano com todos os itens cumpridos integralmente, alcançando o primeiro lugar no Ranking de Transparência Ativa.

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 2023, 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](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 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 2023, houve mudança no local de atendimento da Ouvidoria Geral no Campus sede, que passou a ser realizado na primeira sala do bloco anexo ao prédio da Biblioteca Central, permitindo melhor estrutura física de atendimento ao público e maior visibilidade para a comunidade acadêmica. 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.