



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

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DA UFCG**  
**Exercício 2024**

**2024**



# **UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE COLEGIADO PLENO**

Equipe da Ouvidoria:

Prof. Adriano Fernandes Ferreira – Ouvidor Geral  
Thiago Francisco Silva de Oliveira - Assistente Administrativo

**2024**

# **RELATÓRIO OUVIDORIA DA UFCG - Exercício 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, através da Ouvidoria, busca-se 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**

Desde a sua criação, a Ouvidoria da UFCG é composta por um Ouvidor Geral, um secretário (técnico administrativo) e um terceiro servidor técnico administrativo. Essa equipe, apesar do volume de demandas que chega ao setor tem conseguido dar resposta satisfatória em tempo e qualidade ao usuário dos serviços da instituição. Entretanto, no começo de 2024, a Ouvidoria perdeu um dos seus servidores, que solicitou exoneração para ir trabalhar em outro órgão, não tendo esta vaga sido repostada ainda, haja vista, o concurso para servidores técnicos administrativos da Instituição ter ocorrido em fevereiro, não havendo, portanto, a nomeação dos novos servidores. Com essa redução em 1/3 da força de trabalho da Ouvidoria, houve uma sobrecarga maior para que se mantivesse o padrão dos serviços, embora, tenha demandado um tempo maior de resposta ao cidadão, o que não é bom para os indicadores de transparência passiva. Sendo esse um dos fatores responsáveis pela leve subida do prazo médio de resposta às demandas. Para se ter uma ideia, 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. Já em relação 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 diversos setores administrativos para promoverem a atualização das informações. 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) e 289 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrados nas Figuras 1, 2 e 3 abaixo:

Figura 01 - Manifestações de ouvidoria e prazo médio de resposta 2024

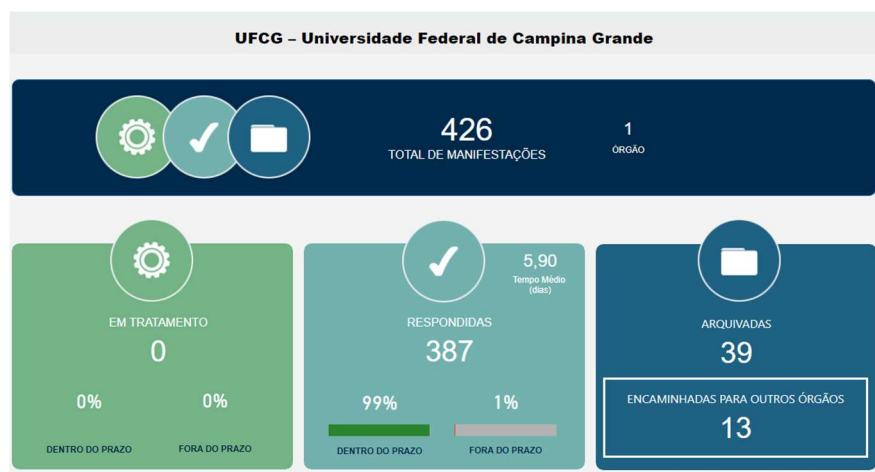


Figura 02 – Tipos de manifestações 2024



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Figura 03 – Pedidos de acesso à informação pública 2024



Das 426 demandas de ouvidoria, 239 foram denúncias, 76 solicitações diversas, 60 reclamações, sete elogios e cinco sugestões. Não houve demanda do tipo “simplifique”.

Simplifique é um tipo de demanda 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 não interesse do usuário, notadamente do estudante, em 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 tal tipo de instrumento.

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 e prejudicial. Reclamar 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 03: 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), atrasaram de forma considerável (apesar de inúmeras reiterações para resposta por parte deste Serviço e Informação ao Cidadão e até mesmo de provocações por parte

da CGU, tais atrasos, indubitavelmente, foram um dos fatores que puxaram a média para cima comparativamente ao ano de 2023.

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 três 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, vide Figura 04.

Figura 04 – 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 que cumpram seus papéis quanto à Transparência Ativa (e Passiva).

O prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação refletem um problema que enfrentamos em 2024. O aumento no tempo médio (8,99 dias em comparação a 6,67 em 2023) se deveu à significativa demora do Reitor em responder a algumas 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. Também contribuiu para esse aumento na média de tempo de resposta, a redução de 1/3 da capital humano da Ouvidoria, pois, dentre as várias atribuições dos integrantes do setor, está a de verificar diariamente as demandas que estão próximo de expirar o prazo ou mesmo expirado e fazer as devidas reiteraões para cumprimento de prazo.

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, que foi realizado nos meses de maio e outubro de 2024, além das visitas pontuais do ouvidor a centros como o CSTR.

Comparativamente ao ano de 2023, houve uma redução no número de ações do Projeto “Ouvidoria Itinerante”. Tal redução se deu em virtude de restrições orçamentárias e financeiras, embora, o Ouvidor Geral estivesse continuamente dialogando com o Secretário de Planejamento e Orçamento sobre a necessidades das visitas institucionais da Ouvidoria aos campi fora de sede. Iremos dialogar com a nova gestão para que um maior aporte de recurso seja direcionado para as atividades de ouvidoria, de forma que as visitas aos campi fora da sede ocorram regularmente a cada dois meses.

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.

Outro problema detectado pela Ouvidoria Geral no ano de 2024 foi o não registro por parte das autoridades cadastradas como Agentes Públicos Obrigados de suas atividades no Sistema de Agenda Eletrônica (e-Agendas), obrigatório para todos detentores de cargo de Direção CD1 e CD2. Tal situação deverá ser fortemente trabalhada com a nova gestão, de forma a se fazer cumprir fielmente as determinações do Decreto 10.889/2021.

## 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, conforme demonstrado nas Figuras 05 e 06.

Figura 05 – Pesquisa de satisfação quanto às manifestações de ouvidoria.

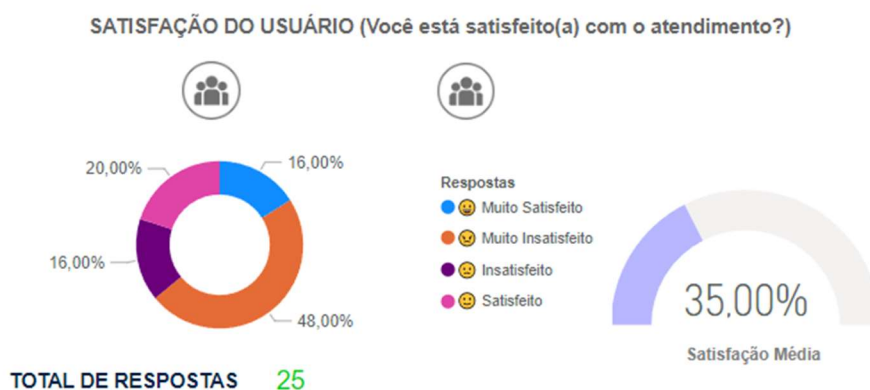


Figura 6 – Pesquisa de satisfação quanto ao SIC.



Das 426 pessoas que mandaram “manifestações de ouvidoria”, apenas 25 avaliaram, como mostrado na Figura 05. 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.