

3 Relacionamento com a Sociedade

3.1 Canais de Acesso ao Cidadão

A UFC mantém vários canais de comunicação com a sociedade, tais como a Ouvidoria, o Portal da UFC e o SIC (serviço de informação cidadã), além dos programas da rádio universitária e da UFCTV.

O SIC da UFC (<http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>) atendeu, em 2014, 193 solicitações de informação, tendo atendido todas as 193 e nenhuma foi classificada como informação confidencial.

O Portal da UFC disponibiliza as mais diversas informações tais como **Carta de Serviço ao Cidadão**, os anuários estatísticos, os relatórios de gestão, normas administrativas, PDI etc. Encontram-se também no Portal da UFC *links* para todas as unidades acadêmicas e administrativas.

A Ouvidoria da UFC (<http://www.ufc.br/contatos/803-ouvidoria-geral>), teve seu regimento interno aprovado no dia 07 de março de 2014, através da resolução nº 02 do CONSUNI, Vinculada ao Gabinete do Reitor, atua nas instâncias acadêmicas e administrativas, tendo como objetivo mediar a defesa dos direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo em sua relação direta com a UFC. Segue na Tabela um resumo de demandas da Ouvidoria no exercício de 2014.

CONTATO	
Carta	2
E-mail	999
Pessoal	56
Telefone	21
TOTAL	1.078
MANIFESTAÇÃO	
Elogio	7
Solicitação de Informação	364
Reclamação	690
Sugestão	17
TOTAL	1.078
VÍNCULO	
Aluno	558
Professor	40
Servidor	67
Sem Vínculo com a UFC	413
TOTAL	1.078
TEMAS	
Atendimento	212
Carteira Estudantil	4
Endereço	-
Ensino	135
Evento	3
Gestão	243
Grade Curricular	7
Histórico/Diploma/IRA	48
Manutenção/Infraestrutura	55
Matrícula	45
Parceria	5
Pesquisa	1
Pós-Graduação	23
Relações Humanas	74
Seleção/Ingresso	66
Site UFC	3
Taxas/Pagamento	88
Transferência	66
TOTAL	1.078

Sobre o plano de trabalho da ouvidoria em 2014 ressalta-se ainda que:

a) Atividades programadas e executadas

O projeto que visa à divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral começou a ser executado através de uma notícia veiculada no portal da UFC, sob o título "Ouvidoria da UFC: um

canal aberto para a comunidade". Além da referida publicação, houve também a transmissão de informações relativas a rotinas e procedimento da Ouvidoria através do programa UFC TV, no dia 16/09/2014. Como a proposta prevê campanhas anuais de divulgação, consideramos que a meta foi 100% atingida no ano de 2014.

b) Atividades programadas e não executadas.

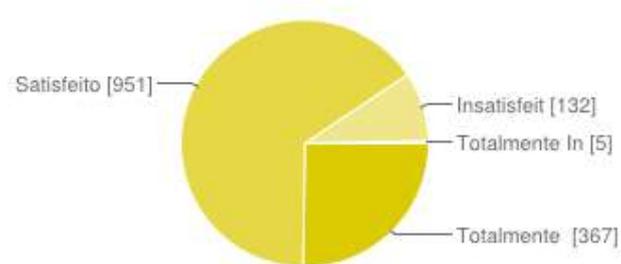
Em relação ao programa "Criar um sistema de TI para a Ouvidoria Geral": devido à grande demanda enfrentada pela STI, em 2014 não foi possível iniciar a elaboração de um sistema próprio para a Ouvidoria.

3.2 Mecanismos para medir a satisfação dos produtos e serviços

Em resposta às indagações acerca de pesquisas de satisfação em execução na Universidade Federal do Ceará (UFC), detalhamos, a seguir, as principais ações institucionais em andamento e os respectivos resultados, dentre aquelas já implementadas.

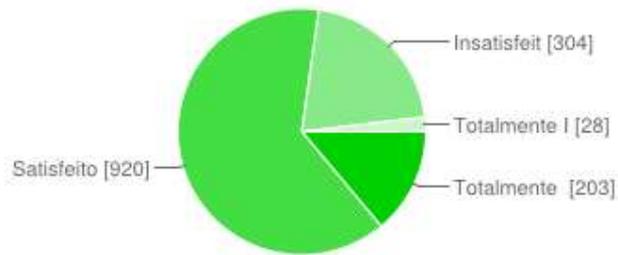
3.2.1 Realização de pesquisa com alunos egressos entre 2011.1 e 2014.1 (1.455 partícipes sobre universo de 10.000, resultando em taxa de resposta de aproximadamente 15%).

Qual o seu nível de satisfação com a Universidade Federal do Ceará (UFC)?



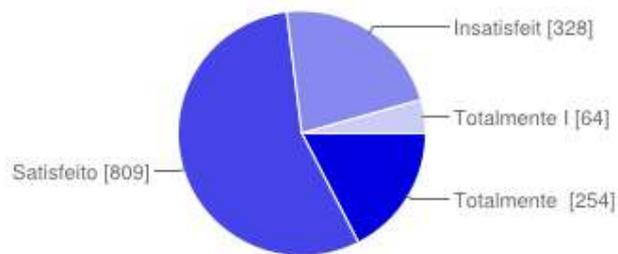
Respostas	N	%
Totalmente Satisfeito	367	(25%)
Satisfeito	951	(65%)
Insatisfeito	132	(09%)
Totalmente Insatisfeito	5	(00%)

Qual o seu nível de satisfação com a formação recebida no curso de graduação?



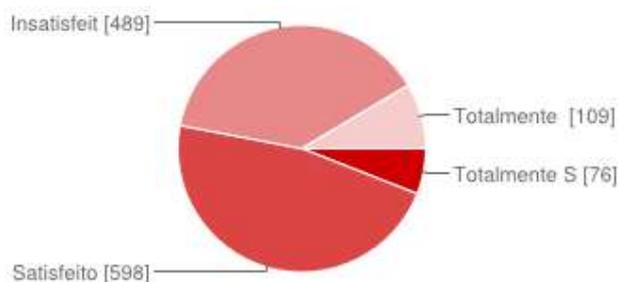
Respostas	N	%
Totalmente Satisfeito	203	(14%)
Satisfeito	920	(63%)
Insatisfeito	304	(21%)
Totalmente Insatisfeito	28	(02%)

Qual o nível de satisfação com a sua área de atuação profissional?



Respostas	N	%
Totalmente Satisfeito	254	(17%)
Satisfeito	809	(56%)
Insatisfeito	328	(23%)
Totalmente Insatisfeito	64	(04%)

Qual o grau de satisfação com a atual remuneração?

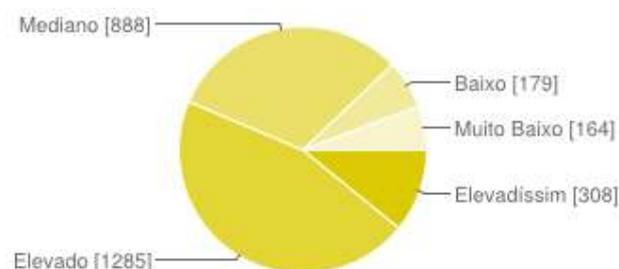


Respostas	N	%
Totalmente Satisfeito	76	(05%)
Satisfeito	598	(41%)

Insatisfeito 489 (34%)
Totalmente Insatisfeito 109 (07%)

3.2.2 Realização de pesquisa com alunos usuários dos serviços de transporte *intercampi* (2.819 partícipes sobre universo de quase 19.000 alunos matriculados, resultando em taxa de resposta de aproximadamente 15%).

O meu grau de satisfação com o serviço de transporte intercampi é:



Respostas	N	%
Elevadíssimo	308	(11%)
Elevado	1285	(46%)
Mediano	888	(31%)
Baixo	179	(06%)
Muito Baixo	164	(06%)

3.2.3 Realização de pesquisa com alunos matriculados (14.912 partícipes sobre universo de aproximadamente 22.000 potenciais usuários, resultando em taxa de resposta de aproximadamente 68%).

Com o lema "*Conhecer e aprimorar: construindo a UFC*" foi realizada entre os dias 24/11 e 01/12/2014 a Autoavaliação Institucional da UFC. Totalmente *on line* e plenamente acoplado ao Sistema SIGAA, a iniciativa pioneira fez dos docentes e discentes protagonistas do processo avaliativo. O objetivo foi obter informações válidas e fiáveis, de modo a se traçar um diagnóstico dos cursos de graduação da UFC, possibilitando o reconhecimento de práticas positivas e a identificação de eventuais lacunas.

De forma rápida e prática, através do uso de módulos informatizados acoplados ao SIGAA que foram especialmente desenvolvidos em conjunto pela Comissão própria de Avaliação (CPA), Coordenadoria de Avaliação Institucional (CAI) da Pró-Reitoria de Planejamento (PRPL) e Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), 14912 estudantes de graduação (68% dos matriculados em cursos presenciais) e 1211 professores (64% daqueles que ministraram disciplinas em cursos de graduação) refletiram e opinaram sobre a qualidade de aspectos relevantes que impactam sobre a formação do aluno. Dentre estes inúmeros aspectos, houve uma indagação acerca do grau de satisfação do alunado com respeito à Coordenação do Curso de Graduação (gestão acadêmica).

Os resultados estarão sendo analisados estatisticamente a partir do início de março, posto que a base de dados está sendo preparada por técnicos da STI para tal atividade.

3.2.4. Realização de pesquisa com servidores técnico-administrativos (universo de quase 5.000) e docentes (universo de quase 2.100) a ser executada no semestre letivo de 2015.2, com o intuito de averiguar o grau de satisfação com respeito aos seguintes aspectos:

- a) Gestão da Coordenação de Cursos de Graduação;
- b) Gestão da Coordenação de Departamento;
- c) Gestão da Unidade Acadêmica (Centro, faculdade, Instituto ou *Campus*);
- d) Gestão Institucional.

Entende-se que as informações apresentadas acima já contemplam o **item 3.4** (Avaliação do Desempenho) da Portaria.

3.5 Medidas relativas à Acessibilidade

A lei 10.098/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência, dispondo especialmente sobre elementos de urbanização, desenho e localização de mobiliário urbano, acessibilidade em prédios públicos ou de uso coletivo, em edifícios de uso privado, em veículos de transporte público coletivo, nos sistemas de comunicação e sinalização e ajudas técnicas.

O Decreto 5.296/2004 regulamenta as leis 10.098/2000 e 10.048/2000, esta última estabelece critérios para o atendimento prioritário a pessoas com deficiência. O referido Decreto especifica condições e critérios sobre acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte e acesso à informação e comunicação.

A Secretaria de Acessibilidade da UFC atua como núcleo de fomentação e acompanhamento de ações intersetoriais que procurem garantir a acessibilidade nesta Instituição, não se tratando, assim, de um órgão executor – embora ofereça serviços como digitalização de textos, leitores, tradução de textos para a Libras, entre outros. Desta forma, todas as normas e critérios dispostos na Lei e Decreto citados que dizem respeito a acessibilidade arquitetônica, urbanística e de transporte são contempladas pela Superintendência de Infraestrutura UFC-INFRA, que elabora e executa projetos arquitetônicos de novas construções bem como projetos de adaptação, sempre contemplando os critérios descritos nesta Lei e contando com o apoio e parceria desta Secretaria.

Quanto à garantia de acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização (Capítulo VII, Art. 17, 18 e 19 da Lei 10.098/2000 e Capítulo VI, art. 47 a 60 do Decreto 5.296/2004) bem como as ajudas técnicas (Capítulo VII, Art. 61 a 66 do Decreto 5.296/2004), podemos destacar as seguintes ações realizadas e em andamento:

- *Criação do Estúdio para produção de materiais em Libras;*
- *Ampliação da equipe da Secretaria de Acessibilidade UFC - Inclui com a posse de 6 (seis) Tradutores/Intérpretes de Libras;*
- *Inserção de Janela de Libras no Programa UFCTV, produzido pela Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing da UFC;*
- *Atividades de Tradução/Interpretação para a Libras, dentre elas: Tradução/interpretação durante as aulas do curso de graduação e da disciplina de Letras-Libras, aulas de mestrado, atendimento a docentes e alunos, traduções escritas e filmadas, produção de documentos, processos seletivos e eventos em geral;*
- *Realização de ações voltadas à formação continuada de profissionais da UFC para a acessibilidade, com oferta de cursos, oficinas, workshops dentre outros. Destacando-se a promoção de cursos e o incentivo a participação em eventos para os profissionais Tradutores de Libras atuantes nesta Universidade. (Art. 55, Cap. VI do Decreto);*
- *Digitalização de textos acadêmicos para alunos com deficiência visual, com audiodescrição, a partir de suas demandas (Art. 58, Cap. VI do Decreto);*
- *Produção de materiais gráficos informativos tais como Jornais, Folders e Cartilhas, com o intuito de estimular práticas inclusivas;*
- *Finalização e lançamento do livro "Acessibilidade na UFC: Tessituras Possíveis" (item III, Art. 65, Cap. VII do Decreto);*
- *Aquisição gradual de equipamentos de tecnologias assistivas para os laboratórios de informática (Art. 60, Cap. VI do Decreto);*

Dentre as ações citadas acima, destacam-se ainda ações de caráter pedagógico e atitudinal contempladas por esta Secretaria durante o ano de 2014:

- *Acompanhamento pedagógico (tutoria) de aluno com deficiência;*
- *Atualização do cadastro/censo de 2013 de servidores e alunos com deficiência;*
- *Participação no XXIII Encontro de Extensão com apresentação de trabalhos sobre acessibilidade;*
- *Participação no VII Encontro de Experiências Estudantis com apresentação de trabalhos sobre acessibilidade;*
- *Participação no IV Encontro de Monitoria de Proj. da Graduação com apresentação de trabalhos sobre acessibilidade;*
- *Acolhida e apoio de servidores com deficiência nas atividades laborais da UFC;*
- *Realização de grupo de estudos sobre audiodescrição (grupo com bolsistas).*