

5. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

5.1 CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO

Os principais meios de relacionamento e de acesso à informação, disponíveis aos cidadãos no âmbito da Universidade Federal do Ceará são: a Ouvidoria Geral (OG) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral da UFC adveio da vontade de implantar uma gestão participativa e mais democrática na Universidade. Criada pela Resolução N° 06/CONSUNI, de 13 de agosto de 2003, a Ouvidoria funciona como órgão de assessoramento ao reitor e fica subordinada ao seu gabinete, tendo por objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária, além do público externo, servindo como estímulo à cidadania. A Ouvidoria lida com a imprevisibilidade e está apta, no limite das suas possibilidades, a acolher as demandas que lhe chegam, registrando-as e encaminhando-as para resolução.

Desde sua criação, a Ouvidoria Geral da UFC já atendeu cerca de 15.027 (quinze mil e vinte e sete) demandas, considerando os atendimentos até dezembro de 2016. A Ouvidoria trabalha com o atendimento a dois tipos de público: interno e externo. O público interno é constituído pelos alunos, professores, servidores e empregados da instituição que utilizam o canal desse órgão para manifestar seus anseios: reclamando, sugerindo, informando, elogiando ou denunciando. Já o público externo é composto por pessoas ou grupos de pessoas que solicitam ou demandam os serviços oferecidos pela instituição, utilizando a Ouvidoria para representar suas manifestações perante a administração da Universidade.

Foram 1.019 (mil e dezenove) os atendimentos procedidos pela Ouvidoria em 2016, registrados pessoalmente, por contato telefônico, e-mail ou carta. Dos atendimentos realizados, 623 (seiscentos e vinte e três) eram reclamações, o que corresponde a 61,14% do total de demandas registradas, referentes a problemas com gestão, atendimento, ensino, seleção/ingresso e relações humanas. O público interno responde pela maior demanda, 63,20% do total, havendo também participação da comunidade externa, que responde por 36,80%. Isso evidencia o papel da Ouvidoria como prestadora de serviços relevantes à comunidade em geral.

Recentemente, a Ouvidoria aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema pertencente ao Ministério da Transparência, Fiscalização e

Controladoria-Geral da União, no dia 07/10/2016, conforme Ofício N° 008/2016/OUV. Esse sistema permite gerenciar e salvaguardar as manifestações de forma eletrônica, contribuindo em níveis de sustentabilidade no ambiente de trabalho; permitindo maior agilidade no controle de informações, prazos, protocolos; além de garantir maior segurança e transparência nos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria.

Como é usual, a Ouvidoria encaminha os problemas que lhe chegam aos gestores e servidores envolvidos para a busca de soluções, de avaliação e de procedimentos cabíveis. Tudo se faz em contatos formais, nas unidades administrativas, com Pró-Reitores e Coordenadores setoriais. As dificuldades existem, inclusive na percepção do que o setor pode e deve fazer em favor dos que o procuram. Mas, os resultados, advindos do bom diálogo que se constrói na maior parte dos contatos, são suficientes para tornar a Ouvidoria, cada vez mais, uma ferramenta importante no dia a dia da Universidade.

Segue em anexo, dados estatísticos 2016 da Ouvidoria Geral da UFC.

Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi criado em atenção à lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e ao decreto 7.724/2012. O SIC recebe demandas diretas dos cidadãos por meio do Serviço Eletrônico de Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), que é vinculado à Controladoria Geral da União – CGU pelo portal <http://www.sic.gov.br>.

Por este sistema, o cidadão efetua um cadastro e encaminha seu pedido de acesso à informação pública para a UFC via e-SIC.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFC disponibiliza ao cidadão atendimento presencial e eletrônico (via e-SIC) para que ele possa solicitar informação pública pessoalmente, com base na Lei de Acesso à Informação, desde o dia 16 de maio de 2012. O serviço é prestado tanto em Fortaleza, como em cada um dos campi da Universidade no Interior. O SIC/UFC possui endereço eletrônico com informações complementares, acessível em: <http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

Foram 274 (duzentos e setenta e quatro) os pedidos de acesso à informação gerenciados e atendidos pelo SIC/UFC em 2016, possuindo média mensal de 22,83 pedidos, e sendo todos respondidos efetivamente. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de

7,30 dias. Percebe-se ainda que 512(quinientos e doze) perguntas foram direcionadas ao SIC por 193 (cento e noventa e três) solicitantes, perfazendo uma média de 1,88 perguntas por pedido.

Os setores mais demandados na Universidade Federal do Ceará pelo SIC durante o ano de 2016 foram: a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas com solicitações sobre vagas em concurso, processos e servidores; a Superintendência de Infraestrutura com solicitações sobre obras e atividades; a Pró-Reitoria de Administração com solicitações sobre licitações e contratos, processos e finanças.

Segue em anexo, Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes de 2016 da Universidade Federal do Ceará.

5.2 CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem como finalidade divulgar os serviços prestados pela Universidade, orientando a forma de acesso a estes, o que favorece a transparência e, conseqüentemente, uma maior participação do cidadão no desenvolvimento das atividades e no exercício do controle social.

Tal ferramenta, associada a outros mecanismos de transparência, tem contribuído de forma decisiva para uma melhor gestão, atribuindo o devido empoderamento ao cidadão.

O instrumento supramencionado está disponível no portal da UFC, que pode ser acessado através do link: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/320-carta-de-servicos-ao-cidadao>.

5.3 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS – USUÁRIOS

No ano de 2016, foi dada continuidade a implantação das ações de pesquisas junto à comunidade acadêmica, iniciadas no ano de 2015, com a finalidade de avaliar ações de assistências aos estudantes da Universidade Federal do Ceará (UFC), por meio da Coordenadoria de Avaliação Institucional (COAVI).

Em 2015 foram realizadas pesquisas para averiguar a satisfação e opiniões dos usuários das residências universitárias, sendo abordados os seguintes aspectos: localização, infraestrutura, auxílio-

alimentação, relevância do serviço de residência para sua formação e o grau de satisfação com o serviço de residência universitária.

A relevância deste estudo está no acompanhamento e no aprimoramento, pretendidos pelos gestores, do Programa de Residência Universitária. Tal programa tem por objetivo propiciar a permanência do estudante, em situação de vulnerabilidade socioeconômica comprovada, oriundo do interior do Estado, ou de outros estados, assegurando-lhe moradia, alimentação e apoio psicossocial, durante todo o período previsto para o curso, tendo-se também a oferta para estudantes com deficiência.

A participação na pesquisa foi solicitada aos alunos residentes, por meio de seus e-mails, sendo utilizada a ferramenta *Google drive* para elaboração e envio de formulário de pesquisa. Os resultados foram divulgados para toda a comunidade acadêmica por meio digital, no relatório de auto avaliação institucional que está no site da UFC.

A Coordenadoria de Avaliação Institucional (COAVI) realizou também pesquisa com os usuários dos restaurantes universitários (RU) de todos os campi da UFC. O número de respondentes foi de 5190 usuários. Com a realização da pesquisa, objetivou-se averiguar a satisfação e as opiniões dos usuários do Restaurante Universitário – RU da Universidade Federal do Ceará, para que a partir das informações coletadas possam-se apresentar melhorias da qualidade desse serviço. Foram pesquisados aspectos tais como infraestrutura, tempo de espera na fila, higiene, preço das refeições, variedade do cardápio e o grau de satisfação com o restaurante universitário da UFC.

Os resultados da pesquisa foram divulgados à comunidade acadêmica, por meio impresso, no Jornal da UFC e, em meio digital, no relatório de auto avaliação institucional que está no site da UFC.

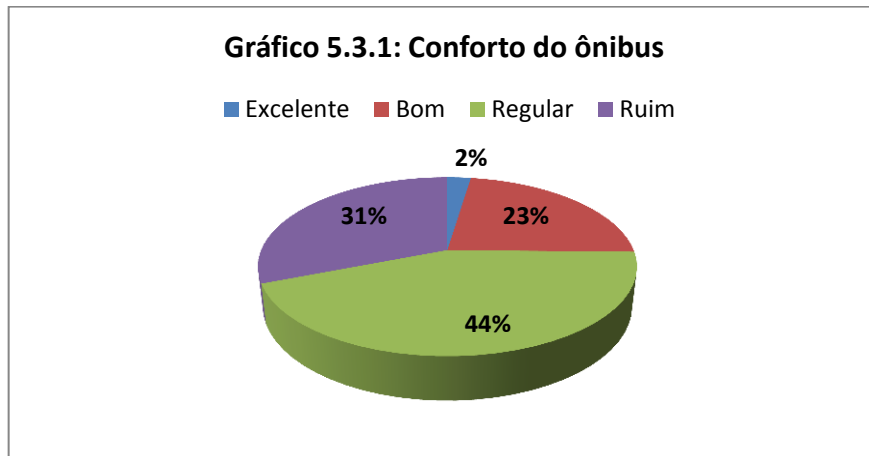
Com o objetivo de avaliar as opiniões dos alunos usuários do serviço de transporte intracampi/intracampus da Universidade Federal do Ceará-UFC, a Coordenadoria de Avaliação Institucional-COAVI realizou pesquisa de satisfação no período de 18 de outubro 2016 a 17 de fevereiro de 2017, utilizando a ferramenta de pesquisa *google form* pela qual foi enviado um formulário de perguntas para os e-mails dos alunos matriculados no semestre de 2015.1.

Foi enviado um total de 25.502 formulários, dos quais 3.097 foram respondidos e devolvidos, correspondendo a 12,14% do total de formulários enviados.

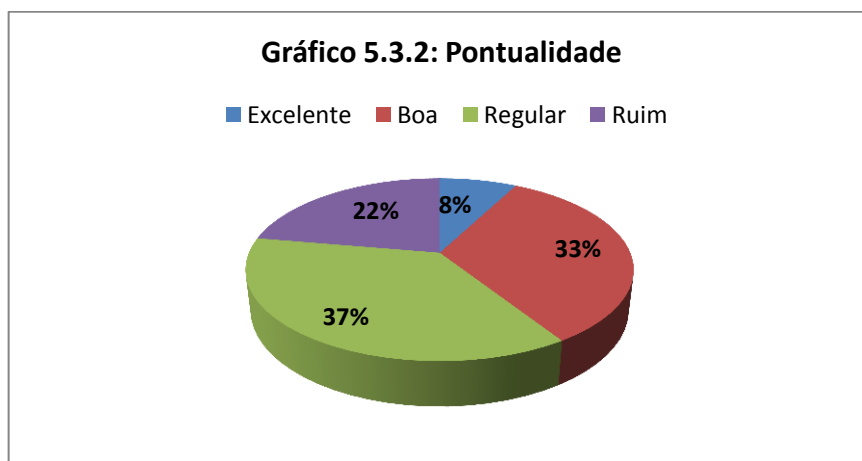
Os alunos usuários deste serviço puderam opinar sobre os seguintes aspectos: conforto, pontualidade, contribuição do serviço para a permanência na universidade, grau de relevância do serviço para a formação universitária e o grau de satisfação com o serviço de transporte intercampi/intracampus na UFC.

Os alunos participantes da pesquisa têm idades que variam de 19 a 67 anos, sendo estes alunos de cursos matutino, vespertino e noturno da UFC.

O primeiro aspecto abordado na pesquisa foi quanto ao conforto e os respondentes o caracterizaram de forma mais destacada como regular, conforme mostra o gráfico 5.3.1

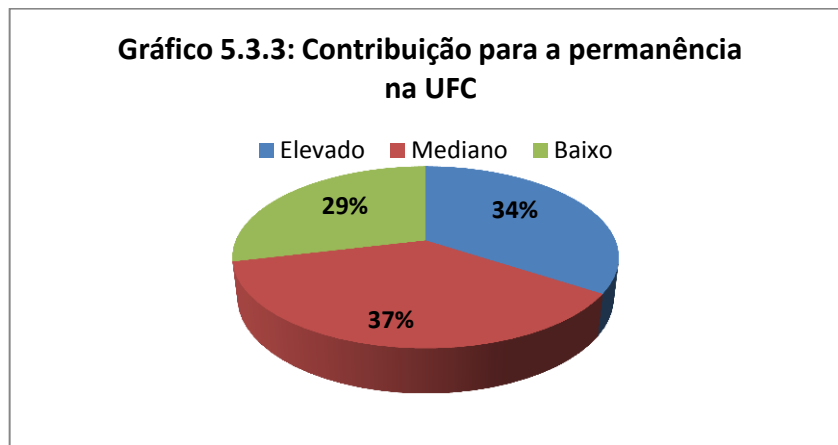


Quanto à pontualidade dos ônibus intercampi/intracampus oferecido pela UFC, os usuários classificaram preferencialmente como regular, entretanto houve uma parcela significativa dos respondentes que a classificou como boa, conforme dados do gráfico 5.3.2.

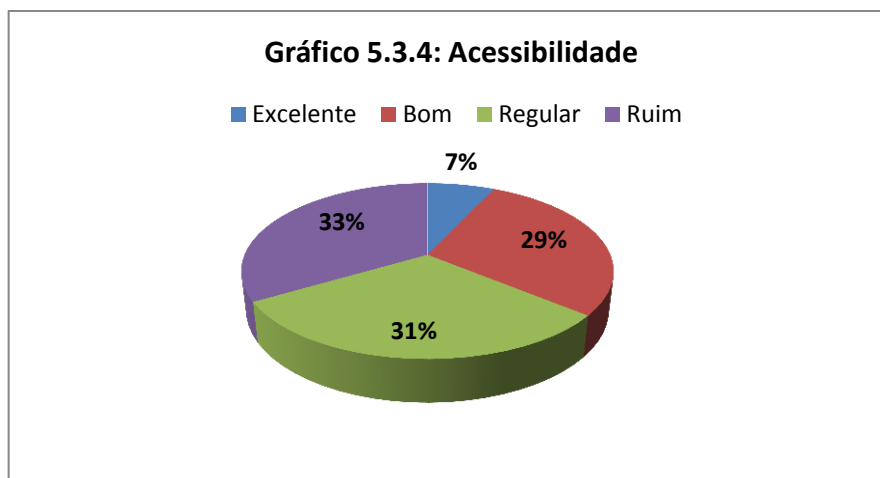


O serviço de transporte intercampi/intracampus oferecido pela UFC à comunidade acadêmica, pela Superintendência de Infraestrutura cuja missão é planejar e possibilitar o funcionamento eficiente da infraestrutura dos campi da Universidade Federal do Ceará (UFC), além de viabilizar sua expansão física de modo responsável e seguro, resultando em um maior bem-estar para a comunidade acadêmica.

Nesse intuito, foi questionado aos usuários sobre a contribuição do serviço de transportes para sua permanência na UFC. O conjunto das respostas evidenciou proporcionalidade entre as opiniões, destacando-se a alternativa de resposta mediana, mas com forte destaque à alternativa elevada. Pode-se conferir os resultados no gráfico 5.3.3.



Considerando-se que promover acessibilidade é dar às pessoas com deficiência condições de uso dos espaços urbanos, dos serviços de transporte, dos meios de comunicação e informação, do sistema de educação, eliminando barreiras e garantindo a inclusão social daqueles que apresentam alguma condição de deficiência, foi solicitado aos respondentes que classificassem a acessibilidade do serviço de transporte intercampi/intracampus oferecido pela UFC. As respostas predominaram nas classificações regular e ruim, conforme o gráfico 5.3.4, apontando-se assim a necessidade de realização de melhorias que visem garantir a acessibilidade no serviço ofertado.

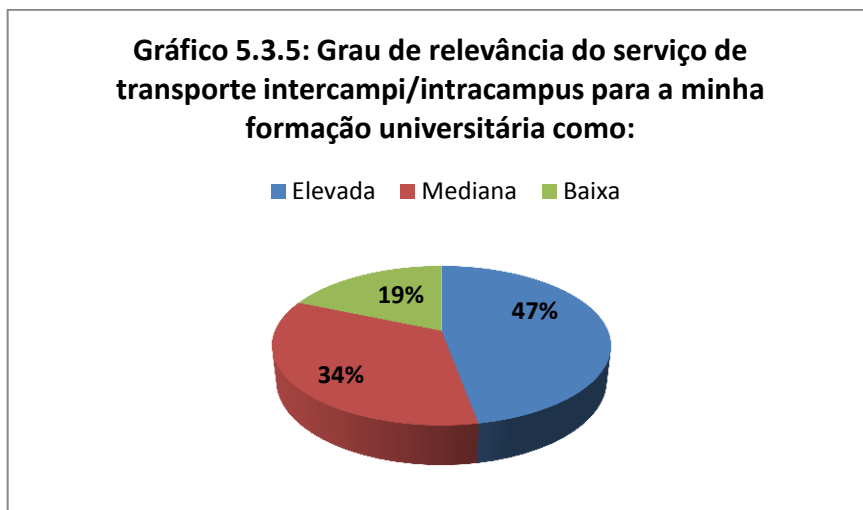


Outro aspecto abordado na pesquisa foi sobre o grau de relevância do serviço de transporte intercampi/intracampus oferecido pela UFC à comunidade acadêmica para a formação universitária do discente

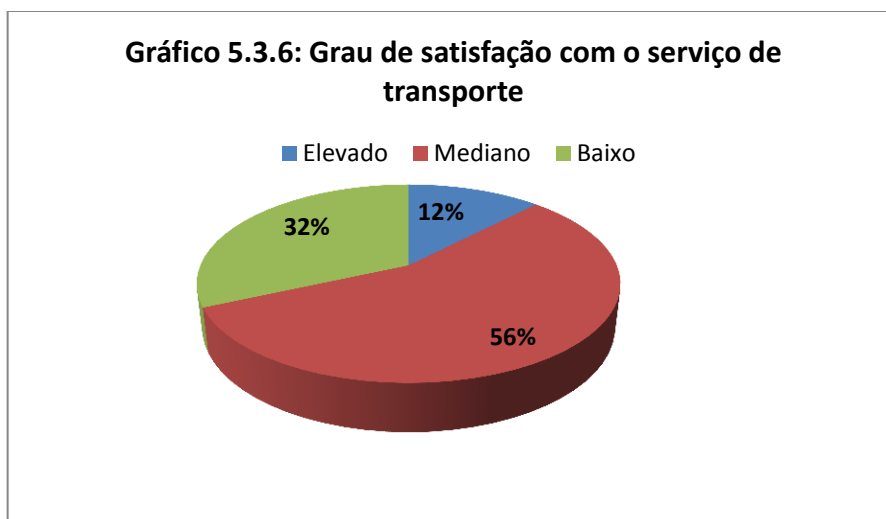
Conforme demonstrado no gráfico 5.3.5, o grau de relevância destaca-se por ser considerado elevado para os participantes da pesquisa.

Tal resultado expressa a importância desse serviço tendo em vista que a gratuidade do mesmo favorece a todos aqueles que não possuem as condições financeiras favoráveis e que desenvolvem variadas

atividades acadêmicas localizadas em campi diferentes do campus de origem do alunado, possibilitando também maior interação e participação da comunidade acadêmica em todos os setores da UFC.



Quanto ao grau de satisfação com o serviço de transporte intercampi/intracampus da UFC, os usuários caracterizaram, preferencialmente, como mediano, conforme vê-se no gráfico 5.3.6. O classificação baixo também se destacou no grupo de respondentes, indicando-se então a implementação de ações que possibilitem a melhoria do serviço ofertado.



5.3.1 Avaliação dos Produtos e Serviços pelos Cidadãos – Usuários

Tendo por missão formar profissionais da mais alta qualificação, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará, do Nordeste e do

Brasil, a Universidade Federal do Ceará disponibiliza à sociedade um conjunto de serviços e produtos os quais podem ser avaliados por meio da demanda apresentada por diversos usuários. Dentre os serviços e produtos, destacam-se: A Seara da Ciência, o Museu de Arte e Cultura (MAUC), o Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno, A Casa Amarela e a Casa José de Alencar.

Ainda quanto ao relacionamento com a sociedade, a UFC dispõe de canais de acesso do cidadão. A seguir serão descritos os principais serviços e produtos oferecidos à sociedade pela UFC, bem como os principais de comunicação com o cidadão.

A Seara da Ciência é o órgão de divulgação científica da UFC que atua desde o ano de 2000 com o objetivo de popularizar a ciência e colaborar para a melhoria do ensino de ciências no Estado do Ceará. Para isso, lança mão de diversas ações e linguagens, direcionadas principalmente a estudantes do nível fundamental e médio de escolas públicas, sem descartar as escolas particulares e o público em geral. Dentre essas ações citam-se a manutenção de um museu de ciências com shows de ciências, promoção de cursos básicos e curso de férias, feiras de ciências, montagem e apresentação de peças de teatro científico, manutenção de site na internet e assessorias a outros órgãos de divulgação científica.

No ano de 2016, o Salão de Exposição da Seara da Ciência recebeu 20.512 visitantes, o Show de Ciências teve 292 apresentações para um público total de 15.392 espectadores, o Teatro Científico teve 48 apresentações do grupo de teatro da Seara, 3.264 espectadores. 580 matrículas para as áreas de Astronomia, Física, Química, Biologia e Matemática ofertado à alunos do ensino médio de escolas públicas de Fortaleza.

Quanto à preservação, difusão e formação da cultura do Estado do Ceará, o Museu de Arte e Cultura da Universidade Federal do Ceará (MAUC), ofereceram além de suas salas permanentes de exposição (: Fundadores, Arte Estrangeira, Arte Popular, Chico da Silva, Aldemir Martins, Antonio Bandeira, Raimundo Cela, Descartes Gadelha, Do Clássico ao Moderno), ofereceu ao público 7 exposições nas quais estiveram presentes 4.777 visitantes. O MAUC também recebeu visitantes de outras universidades, de escolas públicas e privadas, institutos federais de educação, centros de assistência social e de organizações não governamentais.

Quanto ao atendimento da demanda dos pesquisadores locais e nacionais, o MAUC oferece a biblioteca que possibilita ao pesquisador, a consulta local, bem como o conjunto documental. Assim, contribui na elaboração de inúmeros trabalhos de pesquisas, estimulando a

participação da comunidade no que diz respeito à produção e à preservação cultural a partir de política educativa–cultural permanente.

O Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno é um equipamento da Universidade Federal do Ceará (UFC), mais precisamente ligado à Secretaria de Cultura Artística (Secult-Arte/UFC), onde são encenados os espetáculos de professores, estudantes do Curso de Teatro Licenciatura e Dança, e apresentações de grupos teatrais da cidade.

Durante o ano de 2016, o Teatro Universitário Paschoal Carlos Magno continuou a se firmar como um dos mais importantes equipamentos culturais da Universidade Federal do Ceará. Abrigou diversos espetáculos, apresentações, mostras e *wokshops*, além de oferecer espaço para ensaios e atividades similares, evidenciando-se mais uma vez como um referencial da cidade de Fortaleza e do estado do Ceará, tendo recebido 13.340 expectadores, no referido ano, configurando assim avaliação muito positiva dos cidadãos-usuários.

A Casa Amarela Eusélio Oliveira, que em junho de 2016 completou 45 anos, continua defendendo a formação e difusão do audiovisual cearense e brasileiro, principalmente através da formação de profissionais para as áreas de cinema, vídeo e fotografia, nos cursos periódicos de extensão.

A Casa José de Alencar, patrimônio histórico tombado pelo IPHAN, é um equipamento cultural da Universidade Federal do Ceará e se tornou um importante espaço educativo, cultural e turístico da capital cearense. Funciona como espaço privilegiado, haja vista sua ampla área verde e o seu Centro de Treinamento, para a realização de Encontros Científicos, Seminários, Cursos, Oficinas, Reuniões de planejamento, Pic Nic's, Eventos Culturais e Sociais. Em 2016, a Casa recebeu mais de 30.000 pessoas que participaram de diversos eventos realizados pela Casa ou com o apoio da Casa.

Além disso, Universidade Federal do Ceará também dispõe à sociedade canais de comunicação que permitem tanto a divulgação de informações institucionais, bem como o diálogo permanente com os cidadãos.

No *site* da UFC (www.ufc.br), estão disponíveis as informações institucionais e todos os meios de contato com suas unidades. A seguir, serão descritos alguns destaques dentre os vários canais de comunicação que a UFC dispõe à sociedade.

A Rádio Universitária FM que desenvolve, há 35 anos, uma programação de caráter sócio-educativo cultural na intenção de contribuir para o aprofundamento do diálogo entre a Universidade Federal do Ceará (UFC) e a sociedade cearense. Para tanto, mantém uma

programação que engloba a produção acadêmica da UFC, dentro da articulação entre Ensino, Pesquisa e Extensão, e as ações realizadas pelos diversos segmentos sociais, envolvendo tanto manifestações artístico-culturais quanto projetos e lutas sociais.

A emissora assume, no plano da comunicação institucional, a condição de uma voz da UFC, sendo ao mesmo tempo um espaço de expressão da pluralidade de vozes sociais, resultando daí uma atuação educativo-cultural, voltada para a difusão dos saberes resultantes dos esforços da Instituição e da sociedade. Trata-se não somente de tornar públicos tais conhecimentos e políticas acadêmicas, mas, sobretudo, de uma participação efetiva no processo de transformação sócio-histórica da realidade.

O alcance da rádio vai desde toda a Região Metropolitana de Fortaleza (em suas transmissões convencionais) ao resto do mundo (via internet), inclusive, através do sítio radiouniversitariafm.com.br, atuando firmemente com credibilidade e prestígio na comunidade universitária e na sociedade.

✓ O Programa UFCTV é uma revista eletrônica com meia hora de duração, veiculado pela TV Ceará, às terças-feiras, às 19h, com reprise aos domingos, às 12h30min. O Programa apresenta a produção da Universidade, informando onde e como ela está presente no cotidiano das pessoas. O UFCTV também traz um resumo dos principais acontecimentos na Universidade e uma agenda cultural voltada para atividades gratuitas ou a preços populares.

A Ouvidoria Geral da UFC adveio da vontade de implantar uma gestão participativa e mais democrática na Universidade. Criada pela Resolução N° 06/CONSUNI, de 13 de agosto de 2003, a Ouvidoria funciona como órgão de assessoramento ao reitor e fica subordinada ao seu gabinete, tendo por objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária, além do público externo, servindo como estímulo à cidadania.

Os principais meios de relacionamento e de acesso à informação, disponíveis aos cidadãos no âmbito da Universidade Federal do Ceará são: a Ouvidoria Geral (OG) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A Ouvidoria trabalha com o atendimento a dois tipos de público: interno e externo. O público interno é constituído pelos alunos, professores, servidores e empregados da instituição que utilizam o canal desse órgão para manifestar seus anseios: reclamando, sugerindo, informando, elogiando ou denunciando. Já o público externo é composto por pessoas ou grupos de pessoas que solicitam ou demandam os serviços oferecidos pela instituição, utilizando a Ouvidoria para representar suas manifestações perante a administração da Universidade.

Foram 1.019 (mil e dezenove) os atendimentos procedidos pela Ouvidoria em 2016, registrados pessoalmente, por contato telefônico, e-mail ou carta.

Recentemente, a Ouvidoria aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema pertencente ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no dia 07/10/2016, conforme Ofício N° 008/2016/OUV.

Por este sistema, o cidadão efetua um cadastro e encaminha seu pedido de acesso à informação pública para a UFC via e-SIC.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFC disponibiliza ao cidadão atendimento presencial e eletrônico (via e-SIC) para que ele possa solicitar informação pública pessoalmente, com base na Lei de Acesso à Informação, desde o dia 16 de maio de 2012. O serviço é prestado tanto em Fortaleza, como em cada um dos campi da Universidade no Interior. O SIC/UFC possui endereço eletrônico com informações complementares, acessível em: <http://www.ufc.br/acessoainformacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

A Carta de Serviços ao Cidadão é outro importante meio de comunicação da UFC com a sociedade, e tem como finalidade divulgar os serviços prestados pela Universidade, orientando a forma de acesso a estes, o que favorece a transparência e, conseqüentemente, uma maior participação do cidadão no desenvolvimento das atividades e no exercício do controle social.

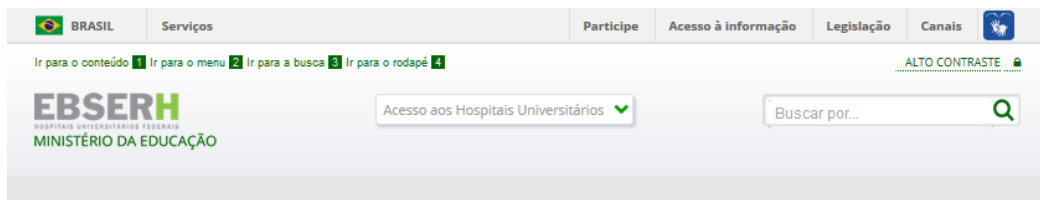
Tal ferramenta, associada a outros mecanismos de transparência, tem contribuído de forma decisiva para uma melhor gestão, atribuindo o devido empoderamento ao cidadão.

O instrumento supramencionado está disponível no portal da UFC, que pode ser acessado através do link: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/320-carta-de-servicos-ao-cidadao>.

Ouvidoria Geral

Há 3 unidades na UFC: a ouvidoria geral, localizada na Av. da Universidade, na área III do Centro de Humanidades; a ouvidoria do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e a ouvidoria da Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC.)

A ouvidoria do Hospital Walter Cantídio realiza, todo ano, pesquisa de satisfação junto ao usuário dos serviços, conforme pode-se consultar no *site* do mesmo (<http://www.ebserh.gov.br/web/huwc-ufc/pesquisas-de-satisfacao>), privilegiando dessa forma a participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados pela unidade e possibilitando a tomada de decisões, pela gestão, a fim de aprimorar o serviço prestado à comunidade.



BRASIL Serviços Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

ALTO CONTRASTE

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Acesso aos Hospitais Universitários

Buscar por...



Hospital Universitário Walter Cantídio
Universidade Federal do Ceará

PORTAL EBSERH | HUWC-UFC - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO WALTER CANTÍDIO | SOBRE | OUVIDORIA | PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

EM DESTAQUE: VIGIHOSP

Notícias

Ouvidoria

Pesquisas de Satisfação

Confira aqui os resultados dos ciclos de pesquisa de satisfação do Hospital Universitário Walter Cantídio – HUWC, realizada pela ouvidoria

[Pesquisa de Satisfação HUWC 2º Ciclo - 2016](#)

[Pesquisa de Satisfação HUWC 1º Ciclo - 2016](#)

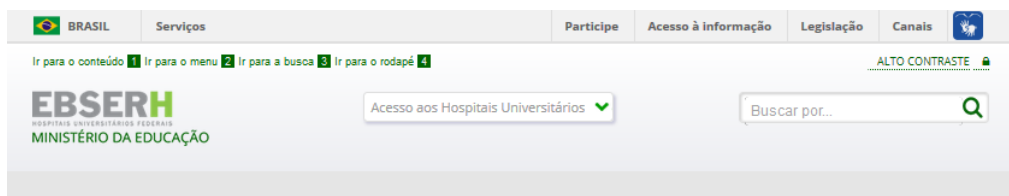
Navegação

Mensagem da Ouvidoria

Carta de Serviços ao Cidadão

Nova solicitação

A ouvidoria da Maternidade Escola Assis Chateaubriand (MEAC) também realiza o mesmo procedimento de pesquisa:



BRASIL Serviços Participe Acesso à informação Legislação Canais

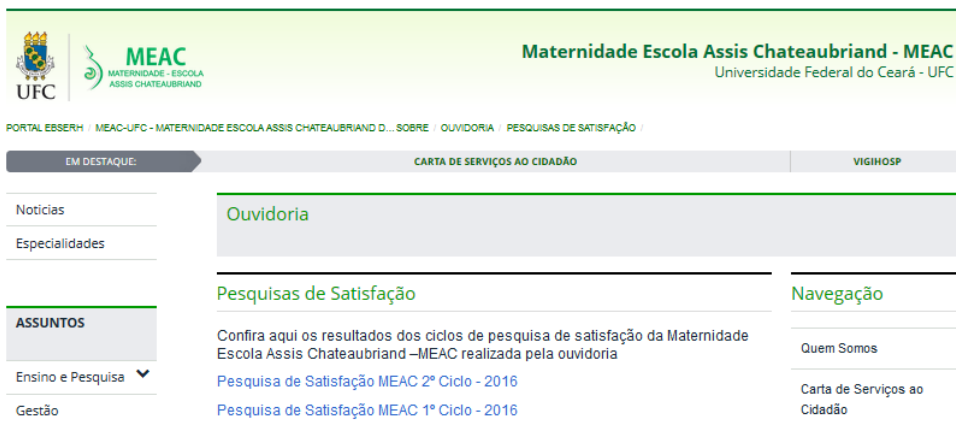
Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

ALTO CONTRASTE

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Acesso aos Hospitais Universitários

Buscar por...



Maternidade Escola Assis Chateaubriand - MEAC
Universidade Federal do Ceará - UFC

PORTAL EBSERH | MEAC-UFC - MATERNIDADE ESCOLA ASSIS CHATEAUBRIAND D... | SOBRE | OUVIDORIA | PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

EM DESTAQUE: CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO VIGIHOSP

Notícias

Especialidades

Ouvidoria

Pesquisas de Satisfação

Confira aqui os resultados dos ciclos de pesquisa de satisfação da Maternidade Escola Assis Chateaubriand –MEAC realizada pela ouvidoria

[Pesquisa de Satisfação MEAC 2º Ciclo - 2016](#)

[Pesquisa de Satisfação MEAC 1º Ciclo - 2016](#)

Navegação

Quem Somos

Carta de Serviços ao Cidadão

O sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Ceará vem realizando anualmente pesquisa de avaliação de serviços e produtos oferecidos pelo sistema.

Em período definido e amplamente divulgado nos meios de comunicação da UFC, toda a comunidade acadêmica é convidada a participar e expressar o nível de satisfação com os serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas da UFC.

Dessa forma, os gestores do sistema podem também identificar as necessidades de informações demandas pela comunidade acadêmica.



A UFC também tem à disposição de toda a comunidade os meios de relacionamentos e comunicações pelas mídias sociais como *facebook* e *twitter*.



5.4 MECANISMO DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

A Universidade Federal do Ceará dispõe de importantes instrumentos, desenvolvidos no intuito de oferecer transparência, orientar o aperfeiçoamento da gestão e esclarecer o cidadão

quanto à história, missão, valores, metas, estrutura e funcionamento da instituição, dentre outros fatores. Tais ferramentas estão também elencadas no portal da UFC, sendo elas:

- **Plano de Desenvolvimento Institucional:** instrumento voltado para o planejamento e gestão das atividades da Universidade, contemplando a missão, as diretrizes pedagógicas, a estrutura organizacional e as atividades desenvolvidas e a desenvolver. Disponível em: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/313-plano-de-desenvolvimento-institucional-pdi>.

- **Relatório de Gestão:** documento que compila os principais dados e os indicadores relativos à Instituição, cujos resultados orientam as estratégias e políticas adotadas. Disponível em: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/324-relatorio-de-gestao>.

- **Anuário Estatístico:** instrumento composto por dados estatísticos que demonstram o desempenho da Universidade no que se refere a ensino, pesquisa e extensão. Disponível em: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/322-anuario-estatistico>.

- **Relatório de Auditoria:** apresenta a prestação de contas anual da Universidade Disponível em: <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/323-relatorio-de-auditoria>.

5.5 MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES

Relato das ações que buscaram, durante a gestão do ano de 2016, pela Secretaria de Acessibilidade, garantir o acesso de pessoas com deficiência aos serviços, produtos e instalações desta Universidade.

• **Conforme disposto nos Artigos 17, 18 e 19 da Lei 10.098/2000 e Decreto 5.296/2004, visando promover a eliminação de barreiras na comunicação, durante o ano de 2016 a Secretaria realizou as seguintes atividades:**

- Realização de 796 (setecentas e noventa e seis) atividades pela equipe de Tradutores/Intérpretes de Libras, dentre elas, tradução/interpretação de aulas em cursos de graduação (curso de Direito e de licenciatura em Letras Libras) e da disciplina de Libras ofertada às demais licenciaturas, curso de mestrado em Tradução, eventos em geral, atendimento a docentes e alunos, traduções escritas e filmadas, produção de documentos e processos seletivos;

- Produção de 5.409 (cinco mil quatrocentos e nove) páginas de material acessível, correspondentes a 47 (quarenta e sete) títulos de material acessível por meio de digitalização e 97 (noventa e sete) impressões em Braille de textos acadêmicos e partituras para alunos com deficiência visual;

- Aquisição de equipamentos de tecnologia assistiva, tais como softwares para edição de vídeos para janelas de Libras, softwares acessíveis, Linha Braile, Câmeras filmadoras e fotográficas, Teleprompter e outros equipamentos para estruturação do estúdio de produção de materiais audiovisuais. Estes equipamentos foram adquiridos a fim de promover suporte pedagógico e administrativo às atividades de servidores técnico-administrativos, docentes e alunos;

- Inserção da janela de Libras no programa televisivo UFC-TV, que conta com edições semanais e é produzido pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing desta Universidade, e que agora está acessível ao público surdo.

• **A fim de atender ao disposto no *caput* do Art. 24 da Lei 10.098/2000 e Decreto 5.296/2004, a respeito da promoção de campanha informativa e educativa à população em geral, foram realizadas as seguintes ações:**

- Evento informativo e formativo na área de acessibilidade, a *IV Semana de Inclusão e Acessibilidade* abordou a temática “Práticas Educacionais Inclusivas no Ensino Superior”. A promoção de eventos é parte integrante de uma campanha de estímulo a práticas inclusivas tanto na comunidade acadêmica quanto na sociedade em geral;

- Finalização do processo de licitação que contrata cursos de formação continuada na área de acessibilidade, como Português para surdos, Libras básico, Tecnologia Assistiva, Braille e Sorobã e Formação de Audiodescritores;

- Oferta do Curso “Bases conceituais e práticas inclusivas para pessoas com deficiência”, voltado para a formação dos servidores da UFC, realizado em parceria com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;

Além das ações citadas anteriormente, destacam-se ainda: a estruturação gradativa do Estúdio para produção de materiais em Libras; atualização do censo/cadastro de alunos com deficiência; o acompanhamento pedagógico de alunos com deficiência dos cursos de graduação e de pós-graduação; apoio a servidores com deficiência em suas atividades laborais; participação em

eventos da Universidade com apresentação de trabalhos na área; e apoio a órgãos externos prestando informações e dirimindo dúvidas sobre o tema de inclusão e acessibilidade.

Análise de acordo com a UFC-INFRA

Responsável Técnico pelas informações prestadas: Francisco Jorge Gomes Barbosa Lima – SIAPE: 1165487 - Coordenador de Projetos e Obras

Em atendimento à Lei nº10098/2000, ao Decreto nº 5296/2004 e às normas técnicas da ABNT, apresenta-se a seguir a situação relativa ao desenvolvimento das obras de acessibilidade em cada campus localizado na cidade de Fortaleza-CE, facilitando o acesso dos cidadãos a produtos, serviços e instalações ofertados pela Universidade Federal do Ceará à comunidade acadêmica.

Faz-se necessário esclarecer que os serviços inerentes às obras de acessibilidade são rampas de acesso às edificações, banheiros acessíveis e adaptados aos deficientes, calçadas externas, demarcação de vagas de estacionamento para o PNE, rebaixamento de meios-fios, sinalização de obstáculos suspensos, adaptação de balcões, bebedouros adaptados, instalação de plataformas e elevadores.

- Acessibilidade do Campus do Pici: obra com 95% de seus serviços concluídos. Devido à demora na entrega de algumas plataformas pelo fabricante, foi concedida à contratada uma prorrogação de 90 dias corridos no prazo da obra, passando o prazo final de 07/12/2016 para 07/03/2017. Entretanto, os demais serviços de acessibilidade estão concluídos. O Campus do Pici tem uma área de 220ha e cerca de 433 edificações – valor executado – R\$ 5.638.825,22;
- Acessibilidade da área do Porangabuçu: Obra com 73% dos seus serviços concluídos. Seguem os preparativos para a próxima licitação, com a complementação de serviços específicos que dependem de projetos em desenvolvimento para adaptar-se a edificações antigas, que fazem parte da área hospitalar e de medicina da UFC. O Porangabuçu não é propriamente um campus universitário, visto estar encravado em área urbana da cidade. Assim, na interação com os espaços urbanos, como vias e calçadas, passa-se à jurisdição da autoridade municipal. O Porangabuçu tem área de 8ha e cerca de 35 edificações - valor executado – R\$ 1.030.455,56;
- Acessibilidade da área do Benfica: Obra com 25% dos seus serviços concluídos. Seguem também preparativos para licitação do remanescente da obra, a partir da atualização dos orçamentos e da conclusão do processo de adaptação dos projetos às edificações existentes. A área do Benfica não se constitui em campus universitário, ou seja, não é área institucional, visto que está encravado em área urbana, cujos espaços vicinais, arruamento e passeios estão sob jurisdição da prefeitura municipal. O Benfica tem área de 13ha e cerca de 55 edificações – valor executado – R\$ 136.011,24.

A conclusão das obras no Campus do Pici se dará em 07/03/2017, atingindo os objetivos planejados e contratados, como acima exposto, o que eleva a universidade a um patamar bem mais favorável em termos de acessibilidade. Vale lembrar, que a UFC, mesmo nas áreas do

Benfica e Porangabuçu, conta com alguns equipamentos de acessibilidade realizados em obras anteriores de urbanização do entorno da parte interna entre os edifícios recém-construídos.

Nos Anexos estão planilhas e fotografias que retratam a situação física do desenvolvimento dos serviços relativos às obras no Campus do Pici e as áreas do Benfica e Porangabuçu.

Em relação à manutenção de plataformas de elevação nos campi da UFC, vale lembrar que como providência urgente está em curso um processo para contratação emergencial, cujo número é 23067.21217/2016-50 e pode ter sua tramitação consultada em <https://si3.ufc.br/public/jsp/portal.jsf>.

Ressalta-se que as obras de acessibilidade, pelo seu caráter disperso, têm grande número de pequenas intervenções em locais variados e não exercem atratividade às empresas de construção civil. A logística dos serviços é por natureza, complexa, sobretudo no que diz respeito ao transporte horizontal, na medida em que, pequenos serviços, como a construção de rampas ou a construção de banheiros especiais não geram volume de medição para um faturamento satisfatório, desmotivando as empresas contratadas a continuar os serviços, ao sentirem necessidade de uma taxa de retorno imediato. Nisto residiu a essência dos insucessos que a UFC teve com as áreas do Porangabuçu e Benfica. Ademais, por se tratarem de áreas urbanas, cujas unidades edificadas se encontram fisicamente distantes, surge a necessidade de circular com materiais e equipamentos pelas movimentadas vias urbanas, haja vista, no Benfica, a localização da Faculdade de Direito, em pleno centro de Fortaleza, em relação à sede do Centro de Humanidades.

Destarte, torna-se difícil, para a UFC formular qualquer proposta de acordo formal, assinada pela autoridade competente, com prazos para a conclusão das obras, visto que Porangabuçu e Benfica deverão ser relicitadas no início de 2017. Semelhante acordo, na atual conjuntura econômica, até seria temerário, pela extrema carência de recursos financeiros, o que vem obrigando a Administração Pública Federal a praticar um contingenciamento de suas rubricas para manter o equilíbrio entre custeio e investimento.

Diante do exposto, reitera-se a força de vontade e o trabalho incessante da equipe técnica da Universidade no intuito de executar e concluir todas as obras de acessibilidade no âmbito dos campi da UFC em Fortaleza, o mais breve possível, na medida em que as circunstâncias assim o permitam.