



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). Encontra-se em fase de implantação o sistema Simplifique em atendimento ao Decreto 9094 de 2017, que visa à desburocratização do serviço público.

Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral da UFC responde a demanda constitucional para implantação de 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 diversidade de conflitos na Universidade e está apta a acolher as demandas que lhe chegam, registrando-as e encaminhando-as para resolução.

Desde sua criação, a Ouvidoria Geral da UFC já atendeu 15.909 (quinze mil, novecentos e nove) demandas, considerando os atendimentos até dezembro de 2017. 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 882 (oitocentos e oitenta e dois) os atendimentos registrados na Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2017, sendo 527 reclamações e 272 solicitações, que correspondem a 90,6% das demandas analisadas na Ouvidoria Geral da UFC. Os outros 9,4% são divididos em denúncias, elogios e sugestões. O público interno, que possui algum vínculo com a Universidade, responde pela maioria dos demandantes de serviço da Ouvidoria, cerca de 63%. Cabe ressaltar ainda o



aumento significativo no número de elogios registrados. Em 2017, foram registrados 25 elogios junto a Ouvidoria, um aumento de mais de 300% frente ao ano anterior, quando registrou-se apenas 6 elogios em 2016. Isso demonstra o reconhecimento da comunidade em relação à melhoria nos resultados da Instituição.

A Ouvidoria trabalha com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), sistema pertencente ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Esse sistema permite gerenciar e salvaguardar as manifestações de forma eletrônica, contribuindo em níveis de sustentabilidade no ambiente de trabalho; propiciando maior agilidade no controle de informações, prazos e protocolos; além de garantir maior segurança e transparência nos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria.

Foi elaborada uma página da Ouvidoria com diversas informações, contendo o passo a passo para demandar na Ouvidoria, contendo as estatísticas dos últimos 5 anos, as perguntas frequentes na Ouvidoria com respectivos links para acessar a solução das dúvidas, bem como toda a legislação pertinente a Ouvidoria. A página será mais uma forma de interação com a comunidade (<http://www.ouvidoria.ufc.br/>).

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. A atividade da Ouvidoria tem como foco a melhoria dos processos e a responsividade à comunidade, sendo, portanto, instância de diálogo e solução de conflitos mediados. 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 na harmonização e no funcionamento da Universidade. Registra-se uma melhoria e aperfeiçoamento dos processos.

Seguem, em anexo, dados estatísticos 2017 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 412 (quatrocentos e doze) os pedidos de acesso à informação, gerenciados e atendidos pelo SIC/UFC em 2017, possuindo média mensal de 34,33 pedidos, e sendo todos respondidos efetivamente. O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 7,44 dias. Percebe-se ainda que 919 (novecentos e dezenove) perguntas foram direcionadas ao SIC por 292 (duzentos e noventa e dois) solicitantes, perfazendo uma média de 2,24 perguntas por pedido.

Em relação ao ano anterior (2016), notou-se um crescimento de 50,4% do número de pedidos de acesso à informação, além do crescimento do número de perguntas por pedido, que passou de 1,88 para 2,24 e que conseqüentemente estendeu um pouco o prazo de respostas, que variou de 7,30 dias para 7,44 dias.

Os setores mais demandados na Universidade Federal do Ceará pelo SIC durante o ano de 2017 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 Assuntos Estudantis com pedidos relacionados a auxílio estudantil, restaurante universitário e residência universitária; a Pró-Reitoria de Administração com solicitações sobre licitações, contratos, processos e finanças.

Nota-se que o número de demandas, que podem inferir informações privilegiadas, tem aumentado, principalmente as relacionadas a concursos e seleções, o que vai de encontro aos



princípios da Lei de Acesso à Informação. Tais situações geram dúvidas em relação a resposta ao cidadão.

Segue em anexo, Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes de 2017 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 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>.

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

SEÇÃO: Relacionamento com a Sociedade

Relato das ações que buscaram, durante a gestão do ano de 2017 desta Secretaria, 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 411 (quatrocentos e onze) atendimentos pela equipe de Tradutores/Intérpretes de Libras (sendo estes: participação em reuniões, suporte linguístico, interpretações em atendimentos externos, atividades culturais, bancas examinadoras, eventos acadêmicos, traduções de documentos institucionais e de textos acadêmicos, processos seletivos e aulas das disciplinas de Libras nas licenciaturas etc.) e 1.188 (mil cento e oitenta e oito) horas de



atividades distribuídas entre: tradução/interpretação de aulas em cursos de graduação (curso de licenciatura em Letras Libras) e da disciplina de Libras ofertada às demais licenciaturas, curso de mestrado em Tradução, atendimento a docentes e alunos, traduções escritas e filmadas etc;

- Edição de 92 (noventa e dois) títulos de material acessível por meio de digitalização e 50 (cinquenta) impressões em Braille de textos acadêmicos e partituras para alunos com deficiência visual;

- Recebimento de equipamentos de tecnologia assistiva empenhados em 2016, 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 nos produtos da Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (CCSMI), sendo estes: o programa televisivo UFC-TV e o informativo CONEXÃO. Ambos contam com edições semanais e agora estão acessíveis 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:**

- Realização de dois eventos informativos e formativos na área de acessibilidade: a *V Semana de Inclusão e Acessibilidade* que contou com a apresentação de pesquisas desenvolvidas por profissionais, estudantes e professores trazendo a temática: “A compreensão social da deficiência e o desafio da acessibilidade atitudinal”; e o III *Acessibilidade em Ação*, que oferece a oportunidade de participação em atividades práticas a alunos e servidores. A promoção de eventos é parte integrante de uma campanha de estímulo a práticas inclusivas tanto na comunidade acadêmica quanto na sociedade em geral;

- Oferta de cinco cursos de formação continuada na área de acessibilidade, sendo estes: Português como segunda língua para surdos, Braille e Sorobã, Audiodescrição, Tecnologia Assistiva Digital da Informação e Comunicação e Básico de Libras, totalizando 149 (cento e quarenta e nove) pessoas capacitadas, entre alunos e servidores;

- 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

A Acessibilidade é um tema de suma importância para a promoção da inclusão social, ao mesmo tempo que se faz obrigatório o seu atendimento, de acordo com o exigido pela legislação vigente. Dessa forma, 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.

A Universidade Federal do Ceará vem implementando desde 2014 um Plano para a implantação da Acessibilidade nas áreas antigas, através de diversos projetos e obras referentes ao Campus do Pici, Benfica e Porangabuçu, visto que as edificações e campi recentemente construídos já atendem aos critérios normativos. A seguir são apresentadas a situação atual desses campi:



<u>Local</u>	<u>Situação</u>	<u>Executado/ Executar</u>	<u>Empenho</u>	<u>Valor R\$</u>
<u>Pici</u> <u>Área de 220ha e cerca de 433 edificações.</u>	<u>Concluída</u>	<u>Executado: 100%</u>	<u>2013NR800147</u>	<u>5.911.012,55</u>
<u>Porangabuçu</u> <u>Área de 8ha e cerca de 35 edificações.</u>	<u>Concluída Parcialmente</u>	<u>Executado: 73%</u>	<u>2015NE800461</u>	<u>1.413.787,83</u>
		<u>A licitar: 27%</u>	<u>Solicitação fonte de recurso SIMEC – negada em 18/09/2017</u>	<u>1.017.579,26</u>
<u>Benfica</u> <u>Área de 13ha e cerca de 55 edificações.</u>	<u>Não Concluída</u>	<u>Executado: 25%</u>	<u>2015NE801229</u>	<u>4.575.074,36</u>
		<u>A licitar: 75%</u>	<u>Solicitação fonte de recurso SIMEC – negada em 23/05/2017</u>	<u>4.435.905,72</u>
				<u>17.353.359,72</u>

A conclusão das obras no Campus do Pici, em 07/03/2017, atingiu 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.

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.