

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

OUVIDORIA

Relatório de Atividades

2019

Natal/RN, janeiro de 2020

Introdução

A Ouvidoria é uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, bem como efetuar o tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços prestados pela Universidade. Qualquer pessoa pode realizar pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação, solicitações e sugestões diversas à gestão universitária. As manifestações podem ser feitas eletronicamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (FalaBR), disponível [neste endereço](#), ou presencialmente, na sede da Ouvidoria, situada no Centro de Convivência Djalma Marinho – Campus Central da UFRN em Natal/RN.

A partir de junho de 2019, a Ouvidoria passou a realizar intensos trabalhos de otimização das tarefas e padronização dos fluxos com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência. Para isso, investiu tanto na ampliação do seu quadro de pessoal como no uso de inteligência artificial para o processamento das suas demandas, o que permitiu atender 100% das manifestações dentro dos prazos previstos pela legislação.

Considerando a tendência proposta pela própria CGU (por meio da plataforma FalaBR) de agregar os serviços de informação ao cidadão e as manifestações de ouvidoria, a diferença entre tais manifestações somente será ressaltada quando melhorar a compreensão dos dados trazidos.

Destaque - Ouvidoria de Dados

Em 2019, a própria Ouvidoria desenvolveu um novo *software* que automatiza boa parte das atividades de acompanhamento, gerenciamento e tratamento de demandas, fazendo uso de inteligência artificial para analisar, classificar e redigir minutas de textos.

Com uma média de 122 manifestações ou pedidos de acesso à informação por mês, considerando os tempos médios de resposta, pode-se verificar que, em qualquer momento da semana, há, no mínimo, 30 processos sob acompanhamento direto da Ouvidoria, com aproximadamente 6 demandas novas por dia útil.

Em termos simples, considerando o acervo acima indicado, o sistema adotado consegue evitar uma carga de trabalho 1536 minutos (25,6 horas) de trabalho manual ininterruptos por dia, o equivalente a 3,2 servidores em trabalho ininterrupto.

No caso da UFRN, estima-se que a solução proporcione a economia de R\$214.400,00 por ano em horas trabalhadas (referência adotada para um cargo de assistente de administração). Além de permitir que a Ouvidoria funcione com menor força de trabalho que seria necessária somente para lidar com as suas demandas básicas, as verificações automatizadas são muito mais frequentes do que se ocorressem manualmente. Também evitam os erros humanos nas rotinas, melhorando, de modo geral, os indicadores de tempo de resposta da Ouvidoria da UFRN.

A automação das rotinas e uso de inteligência artificial tiveram impactos positivos nos indicadores de desempenho da unidade. Como resultado dessa iniciativa, o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação caiu de 30,98 dias (2018) para 5,85 dias (2019). O tempo médio de resposta às demandas de ouvidoria teve um impacto ainda maior: caiu de 260 dias (2018) para 6,35 dias (2019). Além de resolver as demandas de modo mais célere, o novo sistema permitiu que 100% das demandas de ouvidoria de 2019 fossem atendidas, contra 57% do ano anterior.

A inovação tecnológica desburocratiza a rotina de trabalho e libera a equipe da Ouvidoria para que realize atividades eminentemente humanas: o atendimento presencial dos cidadãos e o diálogo constante – presencial e telefônico – com as unidades demandadas, inclusive com o oferecimento de suporte personalizado para que os gestores construam respostas de qualidade, satisfazendo, assim, as expectativas do cidadão e da administração.

Indicadores

Em 2019, foram registradas 1460 manifestações de naturezas diversas, divididas conforme o quadro a seguir:

Tipo	Proporção
Acesso à Informação	19,32%
Reclamação	20,62%
Solicitação	17,47%

Denúncia	16,51%
Sugestão	1,10%
Elogio	2,53%
Comunicação	22,33%
Simplifique	0,14%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/centrais-de-conteudos/paineis/>. Acesso em 13/01/2019.

Sobre os dados acima, é importante salientar que se referem ao número bruto de manifestações, não à quantidade de solicitações que constam naquelas manifestações. Isto é relevante porque algumas manifestações, como aquelas do tipo "Acesso à Informação", podem conter mais de uma pergunta em seu corpo. A partir dos dados da plataforma e-SIC/CGU, verificou-se um total de 880 perguntas, distribuídas nos 282 pedidos de acesso à informação realizados, com uma média de 3,13 perguntas por pedido.

A partir de 2019, atenta às mudanças sociais, especialmente à marca de celeridade, típica de uma sociedade hiperconectada, a Ouvidoria passou a adotar uma política de respostas em menor tempo possível. Isto significa que, sem descuidar da qualidade, foi priorizada a prestação efetiva e rápida do serviço, o que gerou resultados positivos nos tempos médios de respostas tanto das demandas de acesso à informação quanto das manifestações de ouvidoria. Para fins de *benchmark*, utiliza-se a média do Poder Executivo Federal, no mesmo período, para os dois tipos de demanda, conforme é possível visualizar abaixo:

Sistema	Tempo médio da UFRN no ano de 2019 (em dias corridos)	Tempo médio do Poder Executivo Federal no ano de 2019 (em dias corridos)
FalaBR (manifestações de Ouvidoria)	6,21	16
e-SIC (acesso à informação)	5,84	11,98

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/centrais-de-conteudos/paineis/>. Acesso em 13/01/2019.

Observa-se que a Ouvidoria da UFRN proporcionou aos seus usuários, em 2019, uma resposta duas vezes mais rápida que a média brasileira. Tais resultados foram obtidos a partir de três ações principais:

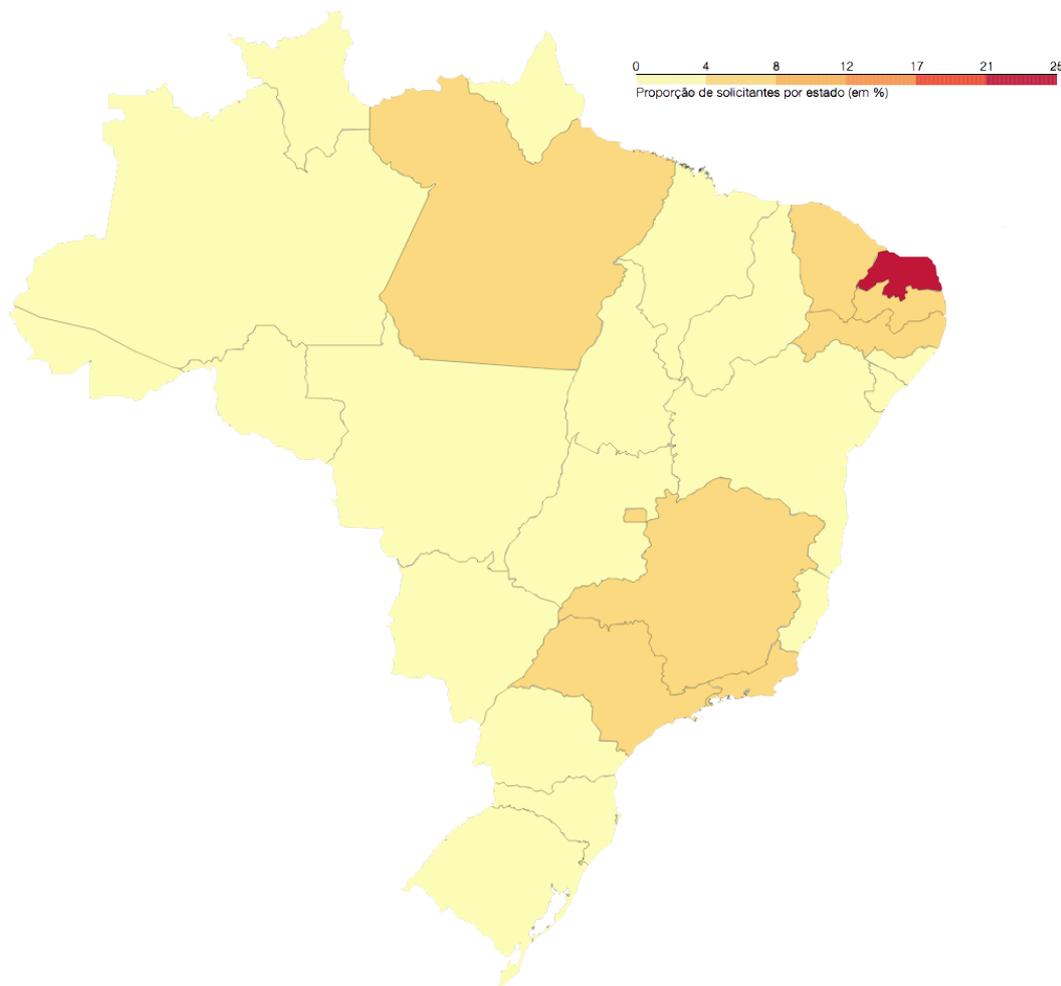
- 1) Prioritariamente, a própria Ouvidoria responde às manifestações utilizando-se de consultas aos sistemas da UFRN e ao Portal de Dados Abertos da Universidade. Estas respostas são dadas em menos de 24 horas após o envio pelo manifestante;
- 2) Nos casos em que é necessária a resposta de outra unidade, o processo é encaminhado e acompanhado diariamente pela equipe da Ouvidoria. Caso demandem, as unidades contam com suporte personalizado para confecção das respostas;
- 3) Os fluxos de movimentação e acompanhamento dos processos, confecção de minutas e encaminhamentos são realizados por meio de *software* próprio, desenvolvido na Ouvidoria, que faz uso de inteligência artificial na análise das manifestações e das respostas encaminhadas pelas unidades.

Como parte do resultado dessa iniciativa, foi verificado, em 31/12/2019, pelo sistema e-SIC da Controladoria Geral da União, que os pedidos de acesso à informação na UFRN, estavam há 318 dias cumprindo integralmente todos os prazos da Lei de Acesso à Informação. Além disso, somente 9 dos 282 pedidos de acesso à informação de 2019 resultaram em recurso junto à CGU, dos quais nenhum logrou deferimento integral. Isso significa que, em 96,81% dos casos, os manifestantes ficaram integralmente satisfeitos com as respostas fornecidas pelo e-SIC da UFRN e, em 100% dos casos, a resposta foi julgada adequada pela CGU.

Perfil e satisfação dos solicitantes de acesso à informação

Em 2019, 218 manifestantes diferentes realizaram uma média de 1,29 pedidos cada, tendo o solicitante mais frequente realizado 11 pedidos de acesso à informação. A maioria deles (51,17%) são do sexo masculino, 39,44% do sexo feminino e os demais 9,39% não declarados. Quanto à faixa etária, a maioria (73,36%) estava na faixa etária entre 21 e 40 anos, denotando uma participação intensa da população mais jovem, especialmente se comparados à média do Poder Executivo, em que apenas 58,25% dos solicitantes pertencem à mesma faixa etária.

No mesmo ano, 53,33% dos solicitantes de acesso à informação eram residentes na região nordeste; 15,15% na região sudeste; 12,12% na região norte, 11,52% no centro-oeste e 7,88% na região sul. O mapa abaixo indica o percentual de solicitantes de acesso à informação de cada estado da federação



Os usuários também se demonstraram satisfeitos com a informação obtida. Ao final de cada pedido, é oportunizado ao solicitante o preenchimento de uma avaliação em que ele pode atribuir notas de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) a duas perguntas envolvendo a qualidade e a objetividade da resposta. Em 25,89% dos pedidos, os solicitantes responderam ao questionário, que traz os seguintes resultados.

Pergunta	Nota média da UFRN	Nota média do Poder Executivo Federal
----------	--------------------	---------------------------------------

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	4,26	3,62
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,55	4,14

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/centrais-de-conteudos/paineis/>. Acesso em 13/01/2019.

Unidades mais demandadas

Considerando uma amostra correspondente às 616 demandas monitoradas pelo sistema de ouvidoria adotado a partir de junho de 2019¹ (449 de manifestações e 167 pedidos de acesso à informação), observa-se que a própria Ouvidoria foi responsável por responder 57,63% de todas as demandas. Esta medida imprime agilidade ao serviço oferecido à comunidade universitária, já que respondidas no prazo máximo de 24 horas.

As demandas que não podem ser respondidas pela Ouvidoria (em razão da sua matéria ou em virtude das regras de competência para prática de atos administrativos na Universidade) são enviadas à unidade competente, sempre reforçando para que a resposta seja dada no prazo máximo de cinco dias, com a finalidade de cumprir as metas estabelecidas na Resolução 024/2019-CONSUNI, que buscam diminuir o índice de tempo médio de resposta, tanto de manifestações de ouvidoria quanto de pedidos de acesso à informação, para frações cada vez menores do *benchmark* considerado (tempo médio de respostas do Poder Executivo Federal).

Durante o período de cinco dias, são realizadas duas ligações telefônicas para cada processo, sempre oferecendo auxílio e esclarecendo qualquer dificuldade encontrada pela unidade. Se solicitada pela unidade, a Ouvidoria presta suporte presencial e personalizado, auxiliando a gestão na elaboração da resposta e no diálogo com a comunidade universitária. Caso a unidade descumpra o prazo estabelecido, adota-se um fluxo próprio, que conta com o suporte do Gabinete do Reitor e que tem se demonstrado eficaz na resolução de eventuais contratemplos.

Abaixo, elencam-se as 10 unidades mais demandadas, a participação de cada uma delas em relação ao total de demandas encaminhadas pela Ouvidoria e o tempo médio (em dias corridos) que cada unidade leva para responder. Para uma melhor compreensão, as unidades da administração central foram agrupadas por Pró-reitoria.

¹ A sistemática adotada pela Ouvidoria antes de 01/06/2019 não permitia a individualização das demandas, inviabilizando o trabalho com o universo de manifestações.

Unidade	Proporção de solicitações	Tempo médio de resposta (em dias)
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	14,18%	4,2
Pró-reitoria de Assuntos Estudantis	11,88%	5,3
Pró-reitoria de Administração	9,96%	5,6
Pró-reitoria de Graduação	4,98%	3,8
Pró-reitoria de Pós-Graduação	3,83%	3,4
Departamento de Ciências Administrativas	3,45%	8,7
Direção do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes	3,45%	9,7
Direção do Instituto de Química	3,07%	4,1
Direção da Escola Agrícola de Jundiá	2,30%	3,0
Departamento de Engenharia Química	2,30%	5,2

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no SIPAC. Acesso em 13/01/2019.

Assuntos mais demandados

No caso específico dos pedidos de acesso à informação, pode-se verificar que os temas mais frequentes de 2019 foram aqueles relacionados às pesquisas acadêmicas e ao interesse na gestão de pessoas da universidade, conforme depende-se do gráfico abaixo:

Servidor Público	2,20%
Assédio Moral	1,98%
Coordenações de Curso	1,98%
Pós-Graduação	1,76%
Processo Seletivo	1,32%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no FalaBR/CGU.

Dados Abertos

O Portal de Dados Abertos da UFRN tem como objetivo disponibilizar para toda a comunidade dados e informações públicas da Instituição, que podem ser usadas no desenvolvimento de aplicativos e ações diversas. Atualmente, 75 conjuntos de dados estão à disposição de qualquer pessoa por meio [deste endereço](#).

O portal é mantido pela Superintendência de Informática. À Ouvidoria compete a avaliação de conformidade do Portal de Dados Abertos, a sugestão de modificações que se mostram importantes durante as interações com os usuários dos serviços públicos prestados pela Universidade e a elaboração do Plano de Dados Abertos da instituição. Para tanto, três frentes são necessárias:

- a) Avaliação da atualização e consistência dos dados constantes no Portal de Dados Abertos;
- b) Solicitação de disponibilização de novas bases e ampliação dos pontos de dados nas bases existentes a partir dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- c) Planejamento de médio prazo na liberação de novas bases de dados no Portal conforme critérios de priorização estabelecidos pela legislação em vigor.

Quanto ao primeiro ponto, foi desenvolvida na Ouvidoria uma ferramenta de análise automática de todos os conjuntos de dados disponibilizados no Portal de Dados Abertos. Assim, é possível verificar, de imediato, a desatualização ou inconsistência de qualquer um dos recursos disponíveis, o que desencadeia a comunicação entre Ouvidoria e Superintendência de Informática, que rapidamente sana o problema.

Quanto ao segundo ponto, em 2019 foi criada uma nova base de dados abertos a partir dos pedidos de acesso à informação (contendo a previsão de aposentadorias dos servidores) e foram melhorados/expandidos os dados encontrados em outras três bases.

Quanto ao último ponto, em 28 de novembro de 2019 foi aprovado pelo Conselho de Administração o novo Plano de Dados Abertos da UFRN, elaborado pela Ouvidoria após consulta à comunidade universitária. O documento foi publicado por meio da [Resolução nº 101/2019-CONSAD](#) e prevê as diversas ações da Universidade na expansão da abertura dos seus dados durante os 24 meses subsequentes, com foco na criação de 10 novas bases de uso livre por todas as pessoas.

Anexo - Quadro de Indicadores

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias corridos)	115,31	67,41	51,25	30,98	5,85
Tempo médio de resposta dos pedidos de manifestação da Ouvidoria (em dias corridos)	Não disponível	Não disponível	509,57	260	6,35
Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos	143	203	344	284	282
Quantidade de demandas de ouvidoria recebidas	1456	1712	1564	1570	1178
Percentual de demandas atendidas	64,77%	85,86%	56,52%	57%	100%