

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Natal - RN
Janeiro de 2021

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 (Fala.BR), disponível [neste endereço](#), ou presencialmente, na sede da Ouvidoria, situada no Centro de Convivência Djalma Marinho – Campus Central da UFRN em Natal/RN.

Assim, na UFRN, a Ouvidoria além de atuar com as demandas típicas desse tipo de unidade, previstas na Lei 13.460/2017, incorpora também as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei 12.527/2011.

Em 2020, a Ouvidoria ampliou e consolidou os seus intensos trabalhos de otimização das tarefas e padronização dos fluxos com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência. Como resultado, alcançou cenário de destaque, com premiações nacionais e desempenho acima da média, conforme demonstra-se neste relatório.

Destaque: Premiações e Cooperação - Inteligência Artificial em Ouvidoria

Desde 2019, a Ouvidoria da UFRN vem desenvolvendo e aprimorando o *Kairós*, ferramentas de inteligência artificial para monitoramento dos processos de abertura, processamento e cumprimento dos pedidos de acesso à informação (Lei 12.527/11), das manifestações de ouvidoria (Lei 13.460/18) e da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal (Decreto 8.777/16). Além de automatizar parte do trabalho da unidade, o sistema desenvolvido na Ouvidoria faz a verificação automatizada da consistência e da atualização dos dados publicados em formato aberto pela UFRN no [Portal de Dados Abertos do Governo Federal](#).

Em 2020, o *Kairós* foi registrado como Programa de Computador junto ao Instituto Nacional da Propriedade Intelectual sob o nº BR512020000960-3. Assim, garante-se a propriedade intelectual da UFRN e viabiliza-se mais uma etapa necessária à expansão do uso do *Kairós* por todas as instituições que desejarem.

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.

Em 2020, a ferramenta de Inteligência Artificial desenvolvida pela UFRN foi premiada em dois concursos nacionais. O primeiro deles foi o “III Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União”. A UFRN ficou em segundo lugar na categoria “Tecnologia na Ouvidoria” com a submissão do projeto resultante da ferramenta de inteligência artificial supracitada. O resultado final foi publicado por meio da Resolução nº 5 da Ouvidoria-Geral da União, de 4 de março de 2020, publicada no DOU nº 44, de 05 de março de 2020, Seção 2, p. 54-55.

A segunda premiação veio do 24º Concurso de Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Inovação Pública (ENAP). A solução de inteligência artificial para ouvidorias, desenvolvida pela UFRN, alcançou o segundo lugar na categoria "Inovação em serviços ou políticas públicas no Poder Executivo Federal", cujo resultado pode ser conferido [neste endereço](#).

Como forma de melhorar a qualidade das análises realizadas pelo Kairós e, ainda, ampliar o uso de soluções de inteligência artificial pelas ouvidorias em todo o Brasil, em 2020 a UFRN firmou Acordo de Cooperação com a Controladoria-Geral da União visando à "ampliação do uso de inteligência artificial nos mecanismos de participação social" (DOU nº 48, de 11 de março de 2020, Seção 3, página 89). O acordo permitiu à UFRN o acesso aos dados das manifestações de ouvidoria de todo o Brasil, o que viabiliza o desenvolvimento de soluções cada vez mais sofisticadas baseadas em inteligência artificial.

Indicadores

Em 2020, foram registradas 1.279 manifestações de diversas naturezas. Considerando as manifestações válidas (1.008), observamos a seguinte distribuição dos tipos:

Tipo	Proporção
Acesso à Informação	28,47%
Reclamação	13,69%
Solicitação	20,73%
Denúncia	11,90%
Sugestão	1,09%
Elogio	1,39%
Comunicação	22,72%
Simplifique	0

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 05/01/2021.

Atenta às mudanças sociais, especialmente à marca de celeridade, típica de uma sociedade hiperconectada, em 2020 a Ouvidoria deu continuidade à 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 referência, utiliza-se a média do Poder Executivo Federal, no mesmo período, para os dois tipos de demanda, conforme é possível visualizar abaixo:

Tipo de demanda	Tempo médio da UFRN no ano de 2020 (em dias corridos)	Tempo médio do Poder Executivo Federal no ano de 2020 (em dias corridos)
Manifestações de Ouvidoria	3,03	25,19
Acesso à informação	2,11	12,30

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 05/01/2021.

Comparando-se com as médias nacionais, observa-se que a Ouvidoria da UFRN proporcionou aos seus usuários, em 2020, uma resposta quase 9 vezes mais rápida para os usuários de ouvidoria e quase 6 vezes mais rápida para os usuários do serviço de informação ao cidadão.

Em 2020, a UFRN conseguiu reduzir em 55% e 64% os prazos de resposta para as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, respectivamente, em relação ao desempenho obtido em 2019. Esses dados corroboram o cumprimento, já em 2020, das metas que haviam sido estabelecidas nos indicadores 39 e 40 da Resolução 024/2019-CONSUNI (Plano de Gestão 2019-2023).

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 04/01/2021, pelo Painel de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União, que a UFRN estava há 663 dias cumprindo integralmente todos os prazos da Lei de Acesso à Informação. O mesmo desempenho é visto nas manifestações de Ouvidoria, já que nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo desde a implementação das ações acima descritas.

Perfil e satisfação dos solicitantes de acesso à informação

Em 2020, 215 manifestantes diferentes realizaram uma média de 1,3 pedidos cada. A maioria deles (37,21%) são do sexo masculino, 29,30% do sexo feminino e os demais 33,49% não declarados. Quanto à faixa etária, a maioria (50,7%) 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 39,94% dos solicitantes pertencem à mesma faixa etária.

Os usuários também se mostraram 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 facilidade de compreensão da resposta. Em 29% 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?	4,25	3,61
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	4,53	4,06

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 05/01/2021.

Além do tempo de resposta, a satisfação se deve também ao esforço de conceder as informações solicitadas pelos usuários sempre que a legislação permitir, bem como à grande quantidade de dados à disposição no [Portal de Dados Abertos](#) da Universidade. Como resultado, a UFRN apresenta um percentual de concessão das informações muito superior à média do Poder Executivo Federal, tendo deferido integral ou parcialmente 90,6% dos pedidos de acesso à informação recebidos, contra 63,1% na média do Poder Executivo Federal. Os detalhes podem ser visualizados na tabela abaixo, que indica o percentual do tipo de resposta

recebida pelo cidadão do Serviço de Acesso à Informação da UFRN versus o percentual médio do Poder Executivo Federal.

Tipo de resposta ao pedido de acesso	Valor UFRN	Média do Poder Executivo Federal
Acesso concedido	86,76%	58,58%
Acesso negado	2,79%	7,06%
Acesso parcialmente concedido	3,83%	4,52%
Informação inexistente	1,74%	3,19%
Não se trata de solicitação de acesso à informação	2,79%	22,04%
Órgão não tem competência para responder	0,35%	2,52%
Pergunta duplicada/repetida	1,74%	2,00%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU, referentes aos pedidos de acesso à informação realizados entre 01/01/2020 e 31/12/2020. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>. Acesso em 05/01/2021.

Por fim, verifica-se que somente 1 dos 287 pedidos de acesso à informação de 2020 resultou em recurso junto à CGU, sendo que este não foi deferido. Isso significa que, em 99,65% dos casos, os manifestantes ficaram integralmente satisfeitos com as respostas fornecidas pela UFRN e, em 100% dos casos, a resposta foi julgada adequada pelo cidadão ou pela CGU.

Recebimento de Ligações Telefônicas na Ouvidoria

Após a suspensão do atendimento presencial em março/2020 em razão da pandemia da COVID-19, notou-se um aumento considerável do fluxo de ligações recebidas na Ouvidoria, sobretudo de competência de outros setores, quando a comunidade acadêmica (cidadãos, estudantes, servidores, fornecedores.) tinha alguma dificuldade em obter contato, seja pela falta de divulgação dos novos canais de comunicação utilizados pelo setores neste período de teletrabalho, e/ou desatualização dos números telefônicos das unidades no catálogo de telefones no SIPAC.

Diante desse novo fato, a partir de maio/2020, a Ouvidoria passou a catalogar todo o registro de ligações recebidas não condizentes com as atividades administrativas do setor. Esses dados fundamentaram o envio do Ofício N° 87/2020/OUVIDORIA/REITORIA/UFRN, em 13 de outubro de 2020, notificando a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e a Pró-Reitoria de Administração acerca da dificuldade de comunicação institucional, bem como solicitando providências.

No período entre 07/05/2020 e 31/12/2020, a secretaria administrativa da Ouvidoria recebeu o total de 276 ligações telefônicas no seu número (84) 9 99167-6605. Destas, apenas 20 ligações (7%) eram referentes a assuntos de competência da Ouvidoria. Para as demais ligações, os cidadãos foram orientados a entrar em contato direto com o setor responsável, pelos números de telefone e/ou e-mail da unidade competente. Em caso de dificuldades, os cidadãos eram orientados quanto aos procedimentos de formalização da reclamação. O quantitativo de ligações recebidas, distribuídas por competência, podem ser observadas na tabela abaixo:

Setor competente para tratamento da chamada	Proporção de ligações recebidas (%)
Pró-Reitoria de Graduação	30
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	30
Outros	14
Ouvidoria	7
Pró-Reitoria de Administração	5

Pró-Reitoria de Pós-Graduação	4
Pró-Reitoria de Extensão	3
Secretaria de Educação à Distância	3
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	2
Pró-Reitoria de Pesquisa	1
Superintendência de Informática	1

A partir da análise dos dados coletados, a Ouvidoria recomenda a melhoria da navegabilidade do site da UFRN, inserindo *links* de fácil visualização para os sites das unidades e para acesso aos diversos sistemas da instituição, como por exemplo, os seguintes menus:

- “Acadêmico”, com links para acesso aos SIGAA, site da PROGRAD, da PROAE, PPG, PROEX;
- “Servidores” com *link* para acesso à funcionalidade de busca do SIGRH e informações disponibilizadas no site da PROGESP;
- “Administração”, com link para acesso ao site da PROAD e SIPAC

A dificuldade de acesso telefônico e o desconhecimento da comunidade quanto ao uso dos sistemas da universidade geraram uma demanda superior de atendimentos telefônicos na Ouvidoria. Por esse motivo, acreditamos que a melhoria na página principal da UFRN pode proporcionar um acesso mais célere às informações sobre a Universidade. Apesar do fluxo intenso de ligações, a Ouvidoria se manteve empenhada em prestar o melhor serviço e suporte ao cidadão, garantindo a efetividade de seu atendimento.

Unidades mais demandadas

Observa-se que a própria Ouvidoria foi responsável por responder 84,84% de todas as demandas recebidas pela UFRN. 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 da referência considerada (tempo médio de respostas do Poder Executivo Federal).

Durante o período de cinco dias, são realizados três contatos para acompanhar 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 contratempos.

Abaixo, elencam-se as 10 unidades mais demandadas e o tempo médio de resposta de cada uma delas. A lista completa de unidades pode ser vista no anexo 2.

Unidade	Número de solicitações	Tempo médio de resposta (em dias)
PROGRAD - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE ACADÊMICO (DACA)	85	5,21
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS (PROAE)	60	4,35
PRÓ-REITORIA DE PÓS GRADUAÇÃO	18	1,89
COORDENADORIA DE CONCURSOS	15	1,73

SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA - SINFO	12	3,50
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	10	2,90
ESCOLA DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA	9	3,89
ESCOLA DE MÚSICA	8	6,13
GABINETE DO REITOR	8	2,38
PROGRAD - COORDENADORIA DE ATENDIMENTO	8	1,25

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no SIPAC. Acesso em 04/01/2021.

Serviços públicos	14,95%
Conduta docente	8,13%
Universidades e Institutos	2,85%
Emprego	2,14%
Outros em pesquisa e desenvolvimento	1,78%
Fiscalização do Estado	1,42%
Outros em economia e finanças	1,42%
Auditoria	1,07%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados dos pedidos de acesso à informação realizados à UFRN entre 01/01/2020 e 31/12/2020.

Para as demandas de ouvidoria, uma análise das palavras mais frequentes nos textos das manifestações revela que as maiores dificuldades são oriundas das relações entre discentes e docentes, em especial no que tange às notas, provas e trabalhos no decorrer do semestre, conforme pode ser visto na figura abaixo.



Nuvem das palavras mais comuns no texto das manifestações de ouvidoria realizadas por meio do canal Fala.BR à Ouvidoria da UFRN entre 01/01/2020 e 31/12/2020. Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no Fala.BR/CGU, após a devida anonimização dos dados.

Conforme a classificação da Controladoria-Geral da União (sistema Fala.BR), os assuntos mais frequentes foram os seguintes:

Assunto	Proporção de manifestações
Cotas	18,01%
Educação Superior	9,14%
Outros em Administração	7,89%
Universidades e Institutos	4,02%
Denúncia de irregularidades de servidores	4,02%
Auxílio	3,88%
Certificado ou diploma	3,32%
Denúncia crime	3,19%
Concurso	3,05%
Conduta Docente	2,91%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no Fala.BR/CGU referentes às manifestações de Ouvidoria enviadas à UFRN entre 01/01/2020 e 31/12/2020.

Proteção à identidade do denunciante

A Ouvidoria adota a proteção da identidade do/a denunciante como premissa dos seus trabalhos, inclusive em níveis acima dos patamares exigidos pelo Decreto 10.153/2019, que trata do assunto. As duas únicas hipóteses para divulgação da identidade do/a denunciante são: a) determinação judicial; b) autorização expressa do/a próprio/a denunciante. Como resultado, as reclamações ou denúncias somente são encaminhadas às unidades da UFRN após passarem pelo processo de pseudoanonimização dos elementos óbvios de identificação eventualmente presentes no corpo do texto, documentos e metadados da manifestação.

Como reconhecimento desse compromisso, a Ouvidoria da UFRN foi designada como responsável pela elaboração do “mecanismo permanente de salvaguardas de proteção aos denunciantes” das unidades que integram a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) da Controladoria-Geral da União (CGU). A UFRN foi a única Instituição Federal de Ensino Superior que participou da confecção do Plano Operacional 2020 da RENOUV/CGU, o que demonstra o seu compromisso com a proteção da identidade dos/as denunciante(s). O referido plano, com o papel desempenhado pela UFRN, está disponível [neste endereço](#).

Pesquisa e extensão

Embora seja uma unidade administrativa (não finalística), o atual quadro da Ouvidoria permite o desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão na área de ouvidoria pública.

No âmbito da pesquisa, foi iniciado o projeto PIF18467-2020, intitulado "Ciência de dados e inteligência artificial com aplicação às Ouvidorias Públicas". O objetivo do projeto é desenvolver instrumentos de inteligência artificial e metodologias automatizadas de análise de dados produzidos no âmbito do Programa de Avaliação Cidadã de Serviços e Políticas Públicas – PROCID, instituído pela Portaria CGU nº 1.864/2016, a serem apropriados pela Administração Pública como ferramentas de gestão e priorização de ações com o foco do usuário de Serviços Públicos.

O produto deverá resultar em um conjunto de técnicas, metodologias, aprendizados e ferramentas que permitam a análise crítica de políticas e serviços públicos por meio dos dados coletados acerca da percepção do usuário. Como há um componente de análise exploratória dos dados previamente à apresentação de soluções, não é possível definir, aprioristicamente, os requisitos dos produtos individualizados. A pesquisa, fruto da parceria entre a Universidade Federal do Rio Grande do Norte e a Controladoria-Geral da União, está dentro do cronograma previsto, com conclusão das atividades em março de 2025.

Na área de extensão, houve o desenvolvimento do projeto PJ114-2020, intitulado "Fomento da Mediação e Conciliação de Conflitos na comunidade acadêmica, através da atuação ativa da Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Prática Jurídica da UFRN". O projeto iniciou suas ações de planejamento antes do período previsto (03/2020) e obteve grande aceitação pelas unidades envolvidas na UFRN. O Núcleo de Prática Jurídica da UFRN demonstrou total apoio e incentivo ao projeto, considerando que propiciará a integração das atividades do NPJ já existentes.

Em 05/03/2020, foi realizada a primeira capacitação dos servidores da Ouvidoria com a finalidade de habilitá-los a identificar e fazer a triagem dos conflitos aptos para a Mediação de Conflitos. Os ministrantes do curso foram professores do

Departamento de Direito Privado (DPR/CCSA). Contudo, devido à suspensão das atividades presenciais da UFRN, conforme Portaria nº 452/2020-R, restou impossibilitada a conclusão do projeto e execução do cronograma inicial, uma vez que as atividades de conciliação e mediação de conflitos envolvem a proximidade do contato entre os participantes. O projeto terá continuidade tão logo sejam retomadas as atividades presenciais da instituição.

Transparência Ativa e Dados Abertos

No quesito transparência ativa, o ano de 2020 foi de importantes avanços para a UFRN. Com a solução de diversos problemas que existiam no [Portal de Acesso à Informação](#) da instituição, os indicadores de transparência ativa melhoraram consideravelmente. A atual situação pode ser verificada no quadro abaixo:

Situação da transparência ativa	Valor UFRN	Média do Poder Executivo Federal
Cumprido	100,00%	48,48%
Parcialmente cumprido	0%	10,03%
Não cumpridos	0%	41,49%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU, referentes à situação em 31/12/2020. Disponível em <http://painéis.cgu.gov.br/>.

Como se depreende do quadro acima, a UFRN se destaca no cenário nacional de indicadores de transparência ativa, com um desempenho muito superior à média do Poder Executivo Federal.

Além da transparência ativa, a UFRN mantém um Portal de Dados Abertos, conforme determinação do Decreto 8.777/2016. O portal 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, 83 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 corrige a inconsistência. A ferramenta analisa em poucos segundos o equivalente a mais de uma dezena de gigabytes de dados públicos, procurando por problemas que, caso não identificados, poderiam resultar em insatisfação do usuário do serviço.

Quanto ao segundo ponto, em 2020 foi criada uma nova base de dados abertos a partir dos pedidos de acesso à informação (contendo os detalhes sobre aquisição de acervo pelas bibliotecas da UFRN) e foram melhorados/expandidos os dados encontrados em outras cinco bases existentes.

Quanto ao último ponto, todas as bases previstas para liberação pela [Resolução nº 101/2019-CONSAD](#) foram disponibilizadas em 2020, inclusive aquelas cuja liberação estava prevista para o ano de 2021. Assim, a UFRN se antecipa ao planejamento, fortalecendo o seu papel como Instituição Federal de Ensino Superior com o maior número de conjuntos de dados em formato aberto publicados no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#). Comparando a UFRN com a média de bases abertas no Governo Federal, chegamos aos dados abaixo:

Situação da base de dados	Valor UFRN	Média do Poder Executivo Federal
Abertas	100%	74,98%
Não abertas, dentro do prazo	0%	8,89%
Não abertas, fora do prazo	0%	16,13%

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis nos Painéis da CGU, referente à situação em 31/12/2020. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/>.

Anexo I - Quadro de Indicadores

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias corridos)	115,31	67,41	51,25	30,98	5,85	2,11
Tempo médio de resposta dos pedidos de manifestação da Ouvidoria (em dias corridos)	Não disponível	Não disponível	509,57	260	6,35	3,03
Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos	143	203	344	284	282	287
Quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas	1456	1712	1564	1570	1178	992
Percentual de demandas atendidas	64,77%	85,86%	56,52%	57%	100%	100%

Anexo II - Tempo médio de resposta pelas unidades às demandas de Ouvidoria em 2020

Cabe salientar que uma manifestação de ouvidoria pode resultar em mais de uma interação com a unidade (ou interação com múltiplas unidades). Assim, a soma das interações abaixo pode ser superior ao total de manifestações do ano de 2020 (1.279)

Unidade	Número de processos respondidos	Tempo médio para resposta (em dias)
INSTITUTO DE QUÍMICA	1	12,00
COORDENAÇÃO DO CURSO ENGENHARIA TÊXTIL	1	10,00
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM NUTRIÇÃO	1	10,00
INFRA - ASSESSORIA TÉCNICA	1	10,00
DIRETORIA DE CONTRATOS - PROAD	2	9,50
DEPARTAMENTO DE FUNDAMENTOS E POLÍTICAS DA EDUCAÇÃO	1	8,00
ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO DE EDUCAÇÃO	2	7,50
DEPARTAMENTO DE DIREITO PROCESSUAL E PROPEDEÚTICA - DEPRO	2	7,00
DEPARTAMENTO DE PRÁTICAS EDUCACIONAIS E CURRÍCULO	1	7,00
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA	1	7,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE	1	7,00
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA TÊXTIL	1	7,00
RENORBIO - RN	1	7,00
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	2	6,50
ESCOLA DE MÚSICA	8	6,13
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	6,00
DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO - DIPRI	2	6,00
FCST - COORDENAÇÃO DO CURSO DE NUTRIÇÃO	1	6,00
DEPARTAMENTO DE DEMOGRAFIA E CIÊNCIAS ATUARIAIS	1	6,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LICENCIATURA EM FÍSICA	1	6,00
INSTITUTO METROPOLE DIGITAL	2	5,50
SECRETARIA DA COMISSÃO PERMANENTE DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL CPDI	2	5,50
PROGRAD - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE ACADÊMICO (DACA)	85	5,21
ADMINISTRAÇÃO DO CB	4	5,00
DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM	1	5,00

SECRETARIA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS	1	5,00
CERES - COORDENAÇÃO DO CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	1	5,00
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - DESSO	1	5,00
DIRETORIA DE MEIO AMBIENTE	1	5,00
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO, TRABALHO E INOVAÇÃO EM MEDICINA	1	5,00
DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA	1	5,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES	1	5,00
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	6	4,67
ESCOLA AGRÍCOLA DE JUNDIAÍ	3	4,67
COORDENAÇÃO DO CURSO DE FARMÁCIA	2	4,50
CERES - DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA	2	4,50
DEPARTAMENTO DE LETRAS	2	4,50
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS (PROAE)	60	4,35
DAP/PROGESP - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	3	4,33
SECRETARIA DE GOVERNANÇA INSTITUCIONAL	4	4,25
ADMINISTRAÇÃO DO CERES - CAICÓ	5	4,20
DIREÇÃO DO CCHLA	3	4,00
DEPARTAMENTO DE DIREITO - CERES	3	4,00
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA	2	4,00
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA/CCHLA	2	4,00
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	1	4,00
PROAE - COORDENADORIA DO SISTEMA DE RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS	1	4,00
INSTITUTO DO CÉREBRO	1	4,00
DIRETORIA DA AGÊNCIA DE COMUNICAÇÃO	1	4,00
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS	1	4,00
CERES - DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA	1	4,00
ESCOLA DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA	9	3,89
SECRETARIA DE INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE- SIA	6	3,83
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO BÁSICA, TÉCNICA E TECNOLÓGICA DA UFRN	3	3,67
DIREÇÃO DO CENTRO DE TECNOLOGIA	5	3,60
PROGRAD - ASSESSORIA TÉCNICA	7	3,57
SUPERINTENDÊNCIA DE INFORMÁTICA - SINFO	12	3,50
DIRETORIA DE ENSINO - IMD	2	3,50
INSTITUTO ÁGORA - LÍNGUAS, LITERATURAS E CULTURAS ESTRANGEIRAS MODERNAS	2	3,50

NÚCLEO PERMANENTE DE CONCURSOS	5	3,40
PROAD - COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO	6	3,33
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS - DEPAD	7	3,14
SGI - PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES	5	3,00
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICA	5	3,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	3	3,00
DDPED - DIVISÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS	3	3,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM	1	3,00
DEPARTAMENTO DE FILOSOFIA	1	3,00
DAP - DIVISÃO DE PROVIMENTOS E CONTROLE DE CARGOS	1	3,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE LETRAS A DISTÂNCIA	1	3,00
DEPARTAMENTO DE FARMACIA	1	3,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE NUTRIÇÃO	1	3,00
PROGRAD - COORDENADORIA DE ESTÁGIOS	1	3,00
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	10	2,90
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO - AGIR	5	2,80
DEPARTAMENTO DE DIREITO PUBLICO - DIPUB	2	2,50
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA E MATEMÁTICA APLICADA	2	2,50
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE MATERIAIS	2	2,50
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO	2	2,50
GABINETE DO REITOR	8	2,38
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA - DEPEC	3	2,33
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ESTUDOS DA LINGUAGEM	3	2,00
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE	3	2,00
DIRETORIA DE PROJETOS	2	2,00
COORDENAÇÃO DE AGROINDUSTRIA	1	2,00
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOBIOLOGIA	1	2,00
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA	1	2,00
SETOR DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	1	2,00
PROGRAD - COORDENADORIA DE INFORMAÇÕES ACADÊMICAS	1	2,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ODONTOLOGIA	1	2,00
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA NPJ - CCSA	1	2,00
DAS/PROGESP - DIRETORIA DE QUALIDADE DE VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	1	2,00
DEPARTAMENTO DE NUTRIÇÃO	1	2,00
DIRETORIA ADMINISTRATIVA - IMD	1	2,00
PRÓ-REITORIA DE PÓS GRADUAÇÃO	18	1,89

COORDENADORIA DE CONCURSOS	15	1,73
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO	3	1,67
DDP/PROGESP - DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	4	1,50
PROAD - DIRETORIA DE CONTABILIDADE E FINANÇAS	6	1,33
PROGRAD - COORDENADORIA DE ATENDIMENTO	8	1,25
DAP/DPCC - SETOR DE ACERVO FUNCIONAL	5	1,20
DDP - DIVISÃO DE PLANEJAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS	2	1,00
DIRETORIA DE LOGÍSTICA - PROAD	1	1,00
SECRETARIA DE GESTÃO DE PROJETOS	1	1,00
SECRETARIA DOS COLEGIADOS	1	1,00
SUPERINTENDENCIA DE COMUNICACAO	1	1,00
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA CIVIL	1	1,00
COMPRAS - DIVISÃO DE PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO DE COMPRAS	1	1,00
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA	1	1,00
PROGESP - COORDENADORIA DE ASSESSORAMENTO PROCESSUAL E ACUMULAÇÃO DE CARGOS	1	1,00
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA	1	1,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA	1	1,00
PROPLAN - COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	1	1,00
DAP - DIVISÃO DE PAGAMENTO DE SERVIDORES ATIVOS	1	1,00
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - LICENCIATURA	1	1,00
DAP - DIVISÃO DE PAGAMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS	1	1,00
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO (PROAD)	6	0,67
DACA - DIVISÃO DE REGISTROS E EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS	5	0,40
DIRETORIA DE COMPRAS - PROAD	1	0,00
ADMINISTRAÇÃO DO CCET	1	0,00
DIREÇÃO DO CCSA	1	0,00
RESPONDIDOS PELA PRÓPRIA OUVIDORIA	872	-
TOTAL	1337	-