UFCA OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
Ouvidoria Geral (OG)

Ano - Base 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI

Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral

2024

Silvério de Paiva Freitas Júnior
Reitor da UFCA | 04/06/2023 - Atualmente
Decretos de 1º de junho de 2023/MEC

Débora Gomes Bezerra de Menezes
Ouvidora Geral | 31/10/2023 - **Atualmente**
(Portaria de designação nº 412, de 31 de outubro de 2023)
Gestora e-SIC | 27/01/2023 - **Atualmente**
(Portaria de designação nº 21, de 27 de janeiro de 2023, revogada pela Portaria de designação nº 280, de 1º de agosto de 2023)

Francisco Felipe Santos Ribeiro
Auxiliar Administrativo | Respondente do SIC

Abraão José de Carvalho
Autoridade de Monitoramento da LAI | **2023 - Atualmente**
(Portaria de designação nº 280, de 01 de agosto de 2023)

UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

EQUIPE TÉCNICA:

Débora Gomes Bezerra de Menezes
Ouvidora Geral

Francisco Felipe Santos Ribeiro
Respondente do SIC

Diagramação:
Francisco Felipe Santos Ribeiro

Ilustrações:
Freepik

UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Botões de Navegação

CAPA

AVANÇAR

SUMÁRIO

VOLTAR

Pressione Ctrl + F (ou Cmd + F no Mac) para pesquisar neste documento.

Observação:

Esses recursos foram projetados para uso em dispositivos com teclado e mouse ou touchpad. Caso esteja acessando o catálogo em um celular ou tablet, as funcionalidades interativas podem ser limitadas.

Aproveite sua leitura e boa navegação!

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 5

2. O QUE É A OUVIDORIA? 5

2 .1 QUAL A SUA FUNÇÃO? 6

2 .2 QUAL É O OBJETIVO DO RELATÓRIO DE GESTÃO? 6

3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 6

3.1 DA CONFORMIDADE LEGAL 6

4. CANAIS DE ATENDIMENTO 8

5. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO 9

5.1 OBJETIVOS DO FALA.BR 10

6. SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2024 11

6.1 ANÁLISE GERAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 11

6.2 AS INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS NO EXERCÍCIO 19

6.3 AS UNIDADES MAIS DEMANDAS EM PEDIDOS, DE MODO QUE FORAM OS SETORES RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS AO USUÁRIO 21

7. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA 23

7.1 ANÁLISE GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 23

7.2 ANÁLISE DETALHADA DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES 27

8. DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFCA 34

9. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2024 36

10. DOS DESAFIOS E METAS PARA 2025 37

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS 38

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri, localizada no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, campus Juazeiro do Norte, bloco K, sala 402, tem resguardada a sua **autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições, na forma estabelecida na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.**

2. O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um órgão complementar **vinculado à Reitoria** da Universidade Federal do Cariri**, integrante do SisOuv** (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal), **sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central do SisOuv** (Controladoria Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União). Seu principal propósito é servir como um canal de participação do usuário na melhoria do serviço público.

Nas organizações públicas brasileiras, incluindo as universidades federais como a UFCA, são mantidos canais para que o(a) cidadão(ã) possa realizar denúncias, elogios, sugestões, reclamações, solicitações e propor mudanças que melhorem a qualidade e facilitem o acesso aos serviços públicos. **Na UFCA, a Ouvidoria Geral é responsável por receber essas manifestações.** Os(as) cidadãos(ãs) podem acionar a Ouvidoria presencialmente, mediante agendamento, pelo e-mail ouvidoria@ufca.edu.br ou pelo Fala.BR, um canal que permite o registro de manifestações identificadas ou anônimas.

Ao acessar o Fala.BR, o usuário encontra várias opções de manifestação. Para formalizar uma demanda, basta clicar na opção de interesse e seguir os passos indicados. Todas as manifestações endereçadas à UFCA são encaminhadas à Ouvidoria Geral. Além de recepcionar as manifestações, **a Ouvidoria Geral também é responsável pela gestão da transparência passiva na UFCA, realizando controle quantitativo e qualitativo dos pedidos e respostas.** Qualquer informação pública produzida pela Universidade pode ser acessada pelo cidadão, desde que não se enquadre nas exceções previstas na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

2 .1 Qual a sua função?

Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos, especialmente entre os membros da comunidade acadêmica e a instituição, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Em outras palavras, **a Ouvidoria é uma unidade de controle interno** através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações de informações públicas, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências.

Desse modo, a Ouvidoria está alinhada ao papel da Administração Pública, assegurando o princípio constitucional mais elementar do regime democrático, "a igualdade dos cidadãos perante a lei e às instituições públicas".

2 .2 Qual é o objetivo do Relatório de Gestão?

Este relatório apresenta o número e a natureza das demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri ao longo do ano de 2024, além das medidas adotadas para aprimorar as políticas institucionais, em conformidade com as exigências legais aplicáveis.

3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

3.1 Da conformidade legal:

Em primeiro plano, é válido salientar que a Administração Pública tem o poder discricionário, que é a prerrogativa legal conferida para a prática de determinados atos administrativos com liberdade na escolha de sua conveniência, oportunidade e conteúdo. Sendo assim, o rol de leis apresentado a seguir não é exaustivo, mas exemplificativo, não ficando esgotadas outras legislações ou conteúdos que precisem de juízo de valor pela própria Administração.

Para tanto, a Ouvidoria realiza o acompanhamento e execução de atividades em conformidade com legislações infraconstitucionais específicas, conforme exemplificado abaixo:

- Constituição Federal (CF) DE 1988.
- Decreto n ° 6.932 de 11 de agosto de 2009;
- Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, atualizado pelo Decreto nº11.527 de 2023;
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses);
- Decreto nº 8.777**,** de 11 de maio de 2016;
- Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;
- Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 e pelo Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018; este último com alterações pelos Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019; Decreto nº 10.228 de 05 de fevereiro de 2020 e Decreto nº 10.890 de dezembro de 2021;
- Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018;
- Portaria Interministerial Nº 176, de 25 de junho de 2018;
- Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018;
- **Instrução Normativa Nº 19**, de 3 de dezembro de 2018;
- **Decreto Nº 9.723**, de 11 de março de 2019;
- Lei 14.129 de 29 de março de 2021;

Ademais, a **Ouvidoria sujeita-se a Instruções Normativas editadas pela Controladoria Geral da União (CGU),** tal qual a Portaria Normativa nº 116 de 18 de março de 2024.

Somando-se a isto, encontra-se o **Regimento Interno da Ouvidoria da UFCA,** mediante a Resolução CONSUNI nº 72, de 20 de abril de 2022, que conforme o planejamento interno do setor, em 2022 sofreu alterações com o intuito de atualizar o texto legal às normativas nacionais publicadas posteriormente a sua edição e que passará por nova atualização em 2025.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de atendimento aos usuários:

Fala.BR (Principal canal de atendimento):

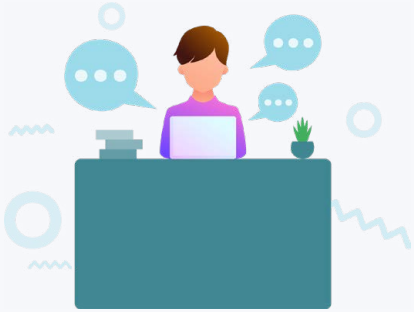
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.

E-mails:

ouvidoria@ufca.edu.br

acessoainformação@ufca.edu.br



Telefone:

Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso à informação, entre em contato no telefone: (88) 3221-9485.

SAIBA MAIS

Em 1º de agosto de 2019, o Governo Federal, através da Controladoria-Geral da União/ Ouvidoria-Geral da União, **substituiu o sistema e-OUV pelo Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).

Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e simplifique) aos órgãos e entidades.

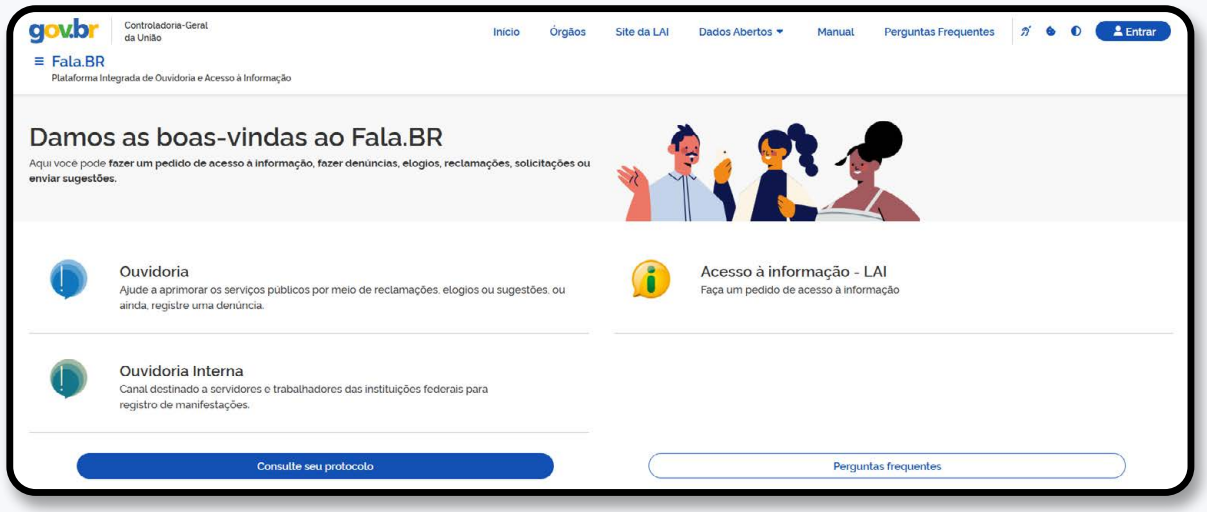
Conheça e utilize a plataforma!

Clique aqui!

5. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro. O Fala.BR unificou, em 31 de agosto de 2020, as funcionalidades do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. A união dos dois sistemas abre caminho para melhorias e novas funcionalidades que facilitam a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, como: cadastro único, tratamento de pedidos e manifestações, controle de prazos e interface amigável.

Trata-se de um primeiro passo da Ouvidoria Geral da União com o objetivo de uniformizar os sistemas e-OUV e e-SIC, embora este último ainda permaneça ativo, com suas respectivas peculiaridades. Entre as novidades do Fala.BR em 2024 estão: a obrigatoriedade de utilização da conta Gov.br pelo usuário e servidor(a) para cadastro de demandas e atendimento e Software (utilizado pelo servidor(as)) para tarjar dados pessoais no sistema Fala.BR.



5.1 Objetivos do Fala.BR

O Fala.BR é um sistema de ouvidoria e mediação online desenvolvido pelo Governo Federal do Brasil. Seu principal objetivo é fornecer um canal de comunicação direta entre os cidadãos e os órgãos públicos, permitindo que os cidadãos expressem suas opiniões, façam sugestões, elogiem, reclamem e denunciem problemas relacionados aos serviços públicos e às ações dos órgãos governamentais.

Os principais objetivos do Fala.BR incluem:

- **Facilitar o Acesso:** Oferecer um meio fácil e digital para os cidadãos entrarem em contato com o governo, eliminando a necessidade de mobilidade física.
- **Promover a Transparência:** Contribuir para a transparência e prestação de contas governamentais, permitindo que os cidadãos acompanhem as atividades e tomem parte na fiscalização do governo.
- **Estimular a Participação Cidadã:** Encorajar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, fornecendo um canal para que expressem suas opiniões e preocupações.
- **Melhorar os Serviços Públicos:** Através das manifestações registradas no Fala.BR, os órgãos públicos podem identificar problemas e buscar melhorias em seus serviços e políticas.
- **Resolver Conflitos:** Servir como plataforma para a resolução de conflitos e mediação entre cidadãos e órgãos públicos.

Em resumo, o Fala.BR busca fortalecer a interação entre governo e cidadãos, promover a participação ativa dos cidadãos na vida pública e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo governo. Ele desempenha um papel importante na construção de uma administração pública mais transparente e responsiva às necessidades da sociedade.

6. SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2024

6.1 Análise Geral dos pedidos de Acesso à Informação

Tabela 1: Comparação entre pedidos de LAI recebidas na Ouvidoria Geral da UFCA em 2023 e 2024 (todos os canais de recebimento)

Comparação entre os Pedidos de Acesso à Informação em 2023 e 2024 (todos os canais de recebimento)				
Ano	**Total**	**Canal de Entrada (Fala.BR)**	**Canal de Entrada (E-mail)**	**Tempo Médio de Resposta**
2023	203	174	29	7,99
2024	172	172	0	8,47

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral da UFCA

Em 2024 a Ouvidoria Geral recebeu, conforme relatório do Fala.BR, **172** (cento e setenta e dois) pedidos de informação pública. **Todos foram tratados na Plataforma Fala.BR,** conforme é possível observar na Tabela 1 e também na Figura 1 (página 12) extraída do Painel de Monitoramento da LAI.

Os pedidos de Acesso à informação correspondem a **59,11% (172**) das demandas tratadas no Fala.BR ao decorrer do ano de 2024 e em comparação com o exercício de 2023 houve uma redução de 15.27% (-31) no quantitativo de pedidos recebidos. No entanto, o número total de respostas conclusivas elaboradas por esta Ouvidoria permaneceu o mesmo de 2023 (**87 respostas conclusivas**).

Todas as manifestações foram respondidas de acordo com o prazo legal, ademais, conforme o Painel de Monitoramento da LAI da CGU (Figura 1, página 12), este setor obteve uma média de **8,47 dias** para responder às solicitações de LAI, o que representa um aumento de 6% (0,48 dias) no tempo de resposta comparado ao exercício anterior (2023). **100%** das demandas foram atendidas conforme o prazo, a saber: 20 dias para solicitações de informação pública, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

Em 2024 a UFCA ocupa a 61ª posição no Ranking do tempo médio de resposta, em 2023 a posição ocupada era a 57º. Em relação ao Ranking do quantitativo de pedidos de Acesso à Informação recebidos, **a UFCA passou da posição nº147 em 2023 para a posição nº137 em 2024**, permanecendo entre as 150 Ouvidorias Federais mais demandadas nos exercícios de 2023 e 2024.

Figura 1: Visão geral do Painel da LAI

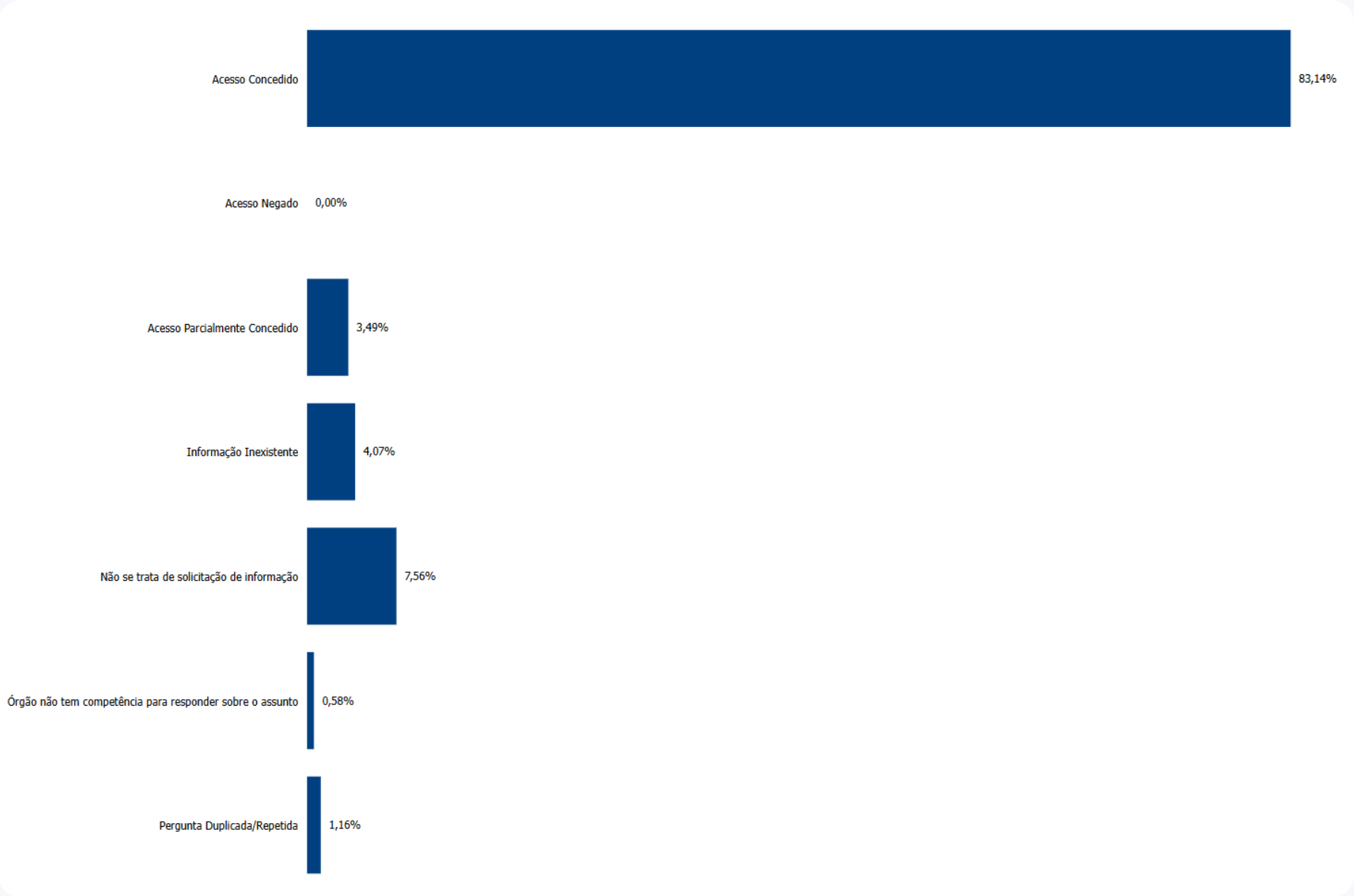
Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Tabela 2: Comparação dos Pedidos de LAI recebidos na Plataforma Fala.BR classificados por tipo de resposta em 2023 e 2024

Pedidos de Informação recebidos na Plataforma Fala.BR, classificados por tipo de resposta							
Ano	Acesso Concedido	Acesso parcial concedido	Acesso Negado	Informação inexistente	Órgão não tem competência	Pergunta Duplicada	Não se trata de Solicitação de LAI
2023	143	6	1	8	0	5	11
2024	143	6	0	7	1	2	13

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral

Gráfico 1: Pedidos de LAI recebidos na Plataforma Fala.BR (2024), classificados por tipo de resposta



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Conforme é possível visualizar na Tabela 2 (página 12) que apresenta o comparativo por tipo de resposta dos exercícios 2023 e 2024 e no Gráfico 1, extraído do Painel de Monitoramento da LAI, dos pedidos de Informação Pública, 83,14% (143) tiveram seus acessos concedidos, nenhum pedido teve acesso negado, 3,49% (6) tiveram acessos parcialmente concedidos, 4,07% (7) das informações solicitadas eram inexistentes, 7,56% (13) das solicitações não se tratavam de pedidos de informação pública, 0,58% (1) dos pedidos a UFCA não possuía competência para responder sobre o assunto e 1,16% (2) pedidos eram solicitações duplicadas.

Tabela 3: Comparação dos Recursos em Pedidos de Acesso à Informação entre 2023 e 2024:

Recursos em Pedidos de Acesso à Informação recebidos					
Ano	**Total de Recursos**	**Recursos em 1ª Instância**	**Recursos em 2ª Instância**	**Recursos em 3ª Instância**	**Recursos em 4ª Instância**
2023	26	13	7	6	0
2024	2	2	0	0	0

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Das 172 solicitações de informações públicas, apenas 2 recursos foram apresentados, em primeira instância, representando uma redução significativa de 92,30% (24) em comparação com o quantitativo de recursos recebidos no exercício anterior (2023). O Ranking apresentado na figura 3 demonstra a posição dos órgãos, em ordem decrescente, de acordo com a quantidade de recursos recebidos. Nos primeiros lugares estão os órgãos que receberam mais recursos. A UFCA ocupa a posição 278, em 2023 a posição da UFCA era a 111º. Em percentual, a Ouvidoria da UFCA melhorou em 60,07% (167 posições) a sua classificação.

Figura 2: Dados extraídos do Painel de Monitoramento da LAI referentes a tabela 3 do (Exercício 2024)

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Figura 3: Dados extraídos do Painel de Monitoramento da LAI referentes a tabela 3 do (Exercício 2024)

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Tabela 4: Comparativa entre o Nível de Satisfação do usuário em Pedidos de informação 2023 x 2024

Nível de Satisfação do usuário em Pedidos de Acesso à Informação recebidos na Plataforma Fala.BR			
Ano	**Total de avaliações realizadas**	**Se a resposta atendeu ao solicitado: Classificação por escala, onde:** **1 corresponde a : não atendeu e** **5 corresponde a: atendeu plenamente**	**Se a resposta foi de fácil compreensão: Classificação por escala, onde:** **1 corresponde a : não atendeu e** **5 corresponde a: atendeu plenamente**
2023	33	4,44	4,47
2024	58	4,79	4,79

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Em relação ao índice geral de satisfação dos usuários (Figura 4, página 17), **em 2024 a Ouvidoria da UFCA alcançou o índice de 4,79 em uma escala de 0 a 5, equivalente a uma nota de 9,58 em uma escala de 0 a 10.** Em comparação com o exercício anterior houve um aumento de 7,65% (0,35) no índice de satisfação dos usuários.

A análise dos dados demonstra que, entre as 52 avaliações registradas, os usuários consideraram majoritariamente que as respostas fornecidas atenderam plenamente aos pedidos e foram de fácil compreensão. Este resultado reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a eficiência na comunicação.

Entre alguns dos comentários mais relevantes sobre o atendimento prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em cooperação com os setores institucionais da UFCA, destacamos:

Figura 4: Índice geral de satisfação do usuário

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Além do índice geral, a Ouvidoria analisou a satisfação dos usuários conforme a classificação das respostas conclusivas. Os dados indicam que: pedidos com Acesso Concedido obtiveram um índice de satisfação de 4,89 e um nível de clareza na resposta de 4,91. Pedidos parcialmente concedidos apresentaram um índice de 3,00, com compreensão avaliada em 2,50, sugerindo oportunidades de melhoria na justificativa de fornecimento parcial da informação. Respostas informando que a informação não existe tiveram a melhor avaliação possível, com 5,00 tanto em justificativa quanto em clareza.

Respostas indicando que não se trata de solicitação de informação receberam média 4,00. Respostas informando que o órgão não tem competência para responder não registraram avaliações em 2024.

Esses indicadores reforçam a importância da clareza na comunicação e da padronização das justificativas, especialmente nos casos em que a informação não pode ser concedida integralmente. Para 2025, pretende-se aprimorar ainda mais a qualidade das respostas, garantindo maior satisfação dos usuários e fortalecendo a transparência institucional.

Figura 5: Índice de satisfação do usuário por tipo de resposta

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

6.2 As informações mais solicitadas no exercício:

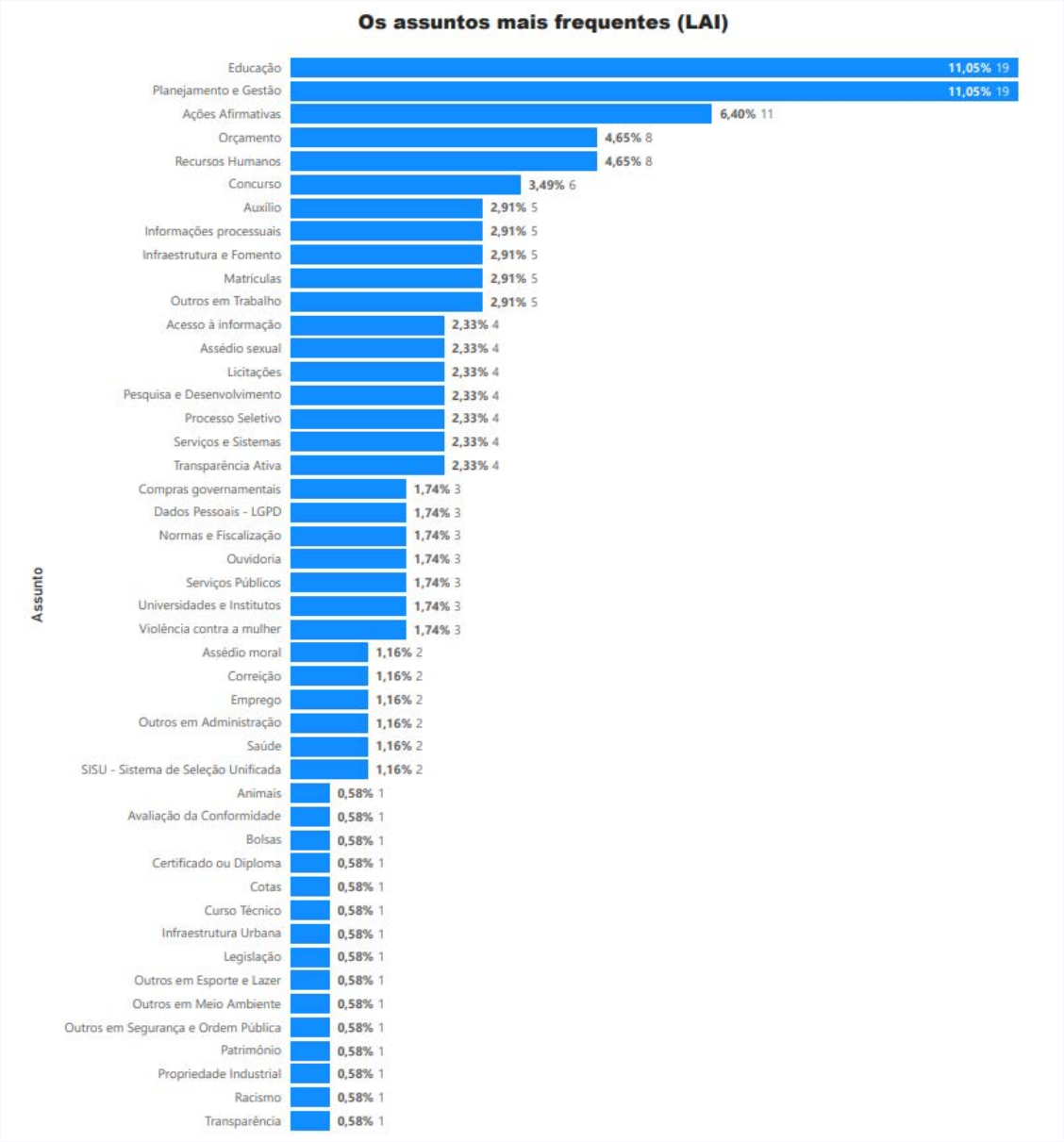
OBS: Algumas porcentagens foram arredondadas devido ao grande número de casas decimais.

Foram 172 (cento e setenta e duas solicitações de informações públicas), das quais, precisamente:

- **11,05% (19)** representam pedidos sobre Planejamento e Gestão.
- **11,05% (19)** representam pedidos relacionados à Educação;
- **6,40% (11)** representam pedidos sobre Ações Afirmativas.
- **4,65% (8)** representam pedidos relacionados a Orçamento.
- **4,65% (8)**representam pedidos relacionados a Recursos Humanos.
- **3,49% (6)** representam pedidos sobre Concursos.
- Pedidos relacionados aos assuntos: Trabalho, Matrículas, Auxílios, Informações Processuais e Infraestrutura e Fomento obtiveram um percentual de **2,91% (5)** cada.
- Pedidos relacionados aos assuntos: Processo Seletivo, Licitações, Pesquisa e Desenvolvimento, Assédio Sexual, Serviços e Sistemas, Transparência Ativa e Acesso à Informação obtiveram um percentual de **2,33% (4)** cada.
- Pedidos relacionados aos assuntos: Compras Governamentais, Ouvidoria, Normas e Fiscalização, Violência Contra à Mulher, Dados Pessoais - LGPD, Universidades e Institutos e Serviços Públicos obtiveram um percentual de **1,74% (3)** cada.
- Pedidos relacionados aos assuntos: Sisu, Saúde, Emprego, Assédio Moral, Correição e Outros em Administração, obtiveram um percentual de **1,16% (2)** cada.
- Pedidos relacionados aos assuntos: Cotas, Meio Ambiente, Avaliação da Conformidade, Bolsas, Propriedade Industrial, Legislação, Certificado/Diploma, Segurança/Ordem Pública, Racismo, Transparência, Animais, Patrimônio, Curso Técnico, Esporte/Lazer e Infraestrutura Urbana obtiveram um percentual de **0,58% (1)** cada.

Confira o detalhamento do quantitativo de assuntos predominantes nos Pedidos de Acesso à Informação no Gráfico 2 abaixo (Página 20).

Gráfico 2: Os assuntos mais frequentes dos pedidos de acesso à informação (2024)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

6.3 As unidades mais demandas em pedidos, de modo que foram os setores responsáveis pela elaboração de respostas ao usuário:

A Ouvidoria Geral da UFCA, diretamente, respondeu 45,55% (87) dos pedidos de informação pública. Entre os assuntos mais frequentes estão: Planejamento e Gestão com 12% (10); Ações Afirmativas e Educação com 6% (5) cada; Informações processuais, Infraestrutura e Fomento, Orçamento, Outros em trabalho, Ouvidoria, Pesquisa e Desenvolvimento, Recursos Humanos e Serviços/Sistemas com 4% (3) cada; Acesso à Informação, Assédio sexual, Compras governamentais, Concurso, Licitações, Normas e Fiscalização, Processo Seletivo, Serviços Públicos, SISU e Violência contra a mulher com 2% (2) cada; Animais, Assédio moral, Correição, Cotas, Curso Técnico, Dados Pessoais (LGPD), Infraestrutura Urbana, Legislação, Matrículas, Administração, Esporte/Lazer, Segurança/Ordem Pública, Patrimônio, Racismo, Transparência Ativa e Universidades/Institutos com 1% (1) cada.

A Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), sob demanda do SIC, respondeu 11,52% (22) dos pedidos de informação pública. Entre os assuntos mais frequentes estão: Recursos Humanos com 18,18% (4); Concurso com 13,64% (3); Ações Afirmativas, Assuntos relacionados ao trabalho, Saúde e Planejamento e Gestão com 9,09% (2) cada e Acesso à Informação, Emprego, Informações processuais, Assuntos Relacionados à Administração e Serviços Públicos com 4,55% (1) cada.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), sob demanda do SIC, respondeu 7,85% (15) dos pedidos. Os assuntos mais frequentes foram: Educação 66,67% (10), Auxílios 13,33% (2) cada e Orçamento, Planejamento/Gestão e Recursos Humanos em Saúde 6,67% (1) cada.

A Pró-reitoria de Graduação (Prograd), sob demanda do SIC, respondeu 6,28% (12) dos pedidos, relacionados à Educação Superior e Matrículas 25% (3) cada; Ações Afirmativas 16,67% (2) e Certificados e Diplomas, Planejamento e Gestão, Processo Seletivo e Universidade e Institutos com 8,33% (1) cada.

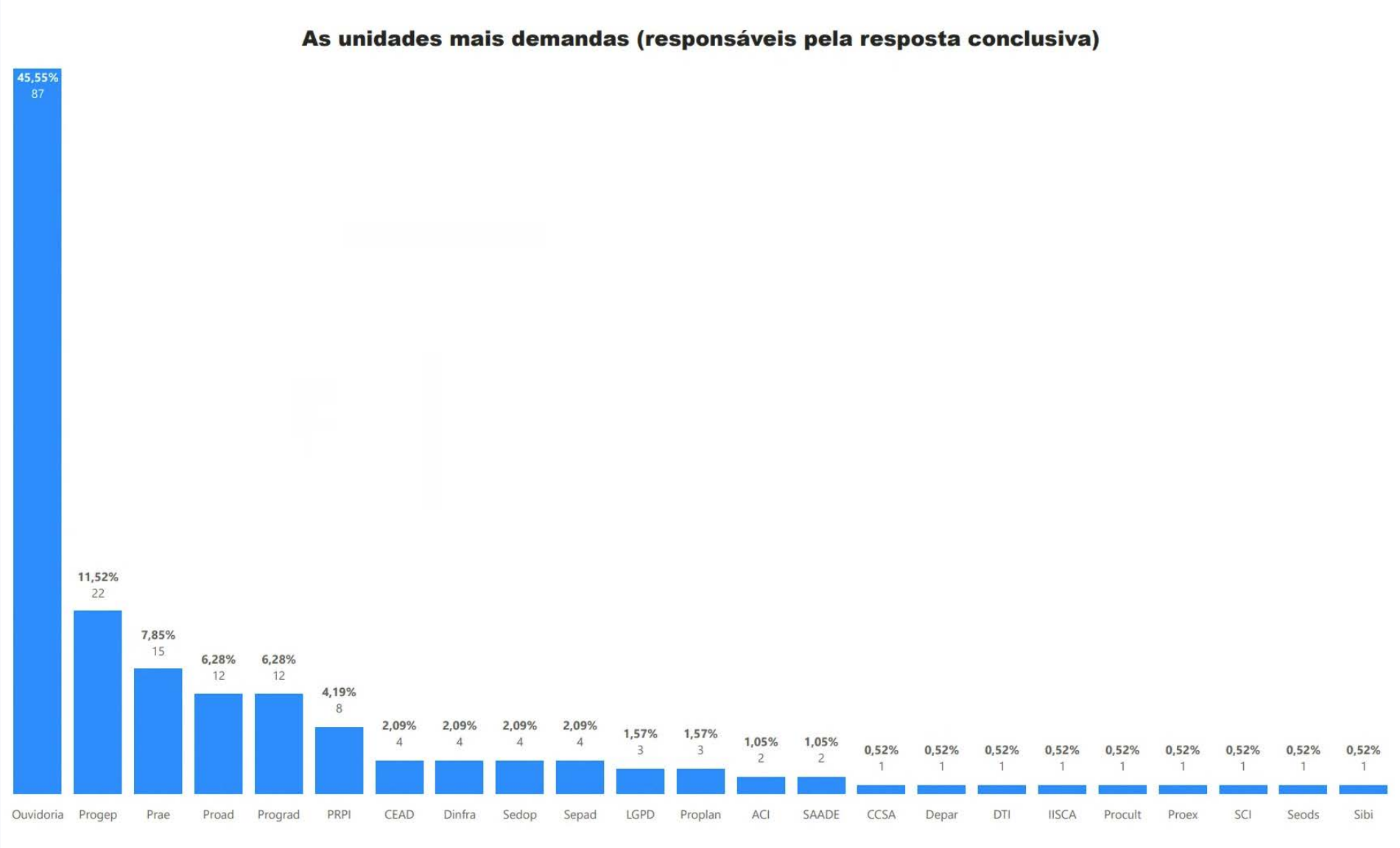
A Pró-reitoria de Administração (Proad), sob demanda do SIC, respondeu 6,28% (12) dos pedidos, com os seguintes assuntos: Orçamento 33,33% (4); Licitações 16,67% (2); Compras governamentais, Emprego, Informações processuais, Administração, Planejamento e Gestão e Transparência 8,33% (1) cada.

A Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação (PRPI), sob demanda do SIC, respondeu 4,19% (8) dos pedidos, sobre: Ações Afirmativas e Educação 25% (2) cada; Bolsas, Pesquisa e Desenvolvimento, Propriedade Industrial e Universidades e Institutos com 12,50% (1) cada).

Entre os setores com o menor quantitativo de respostas, sob demanda do SIC, de pedidos de acesso à informação estão: Cead, Dinfra, Sedop e Sepad com 2,09% (4) cada; LGPD e Proplan com 1,57% (3) cada; ACI, SAADE com 1,05% (2) cada e CCSA, DLA, DTI, IISCA, Procult, Proex, SCI, Seods e Sibi com **0,52% (1) cada.**

Assim como no exercício anterior (2023), os setores que mais responderam conclusivamente aos pedidos de Acesso à Informação foram a Ouvidoria Geral, a Progep, a Prograd e a Prae. Todas as manifestações foram respondidas de acordo com o prazo legal, ademais, conforme o Painel de Monitoramento da LAI da CGU, este setor obteve uma média de 8,47 dias para responder às solicitações de LAI, conforme também é possível verificar na Tabela 1 deste relatório.

Gráfico 3: Unidades mais demandadas, responsáveis pela elaboração da resposta ao usuário



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

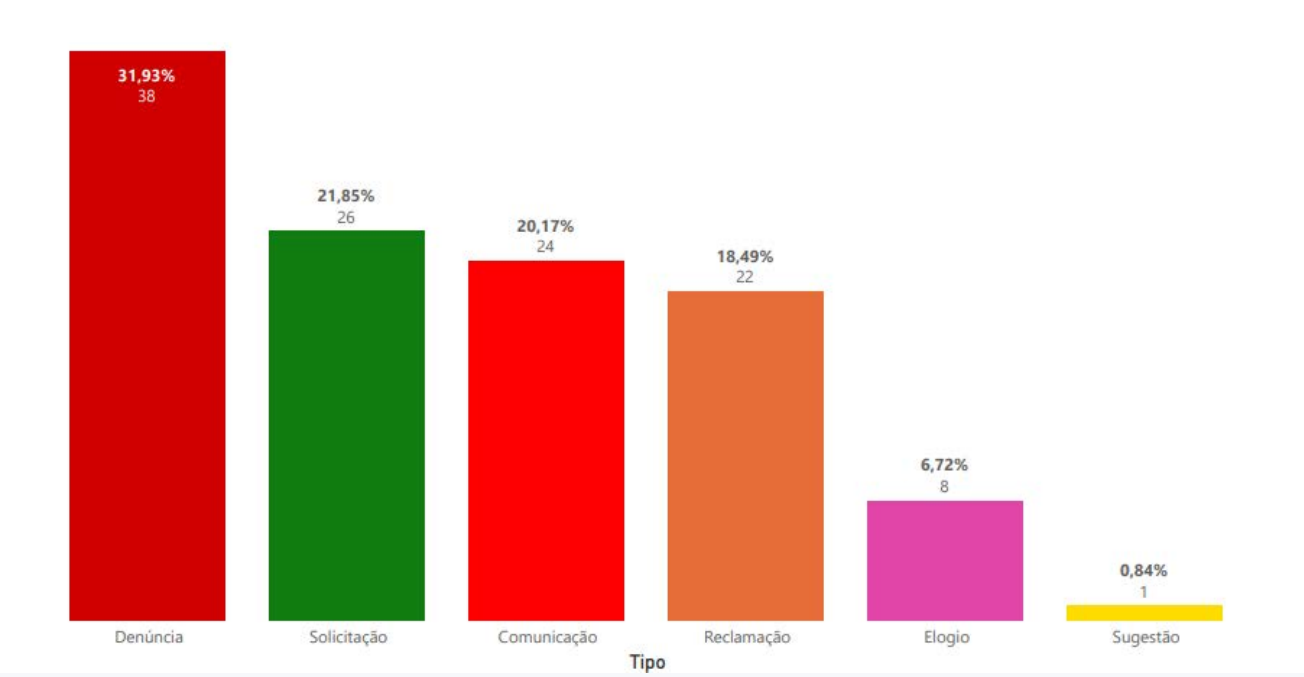
7. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA:

7.1 Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

Em 2024 foram registradas **119** (cento e dezenove) Manifestações de Ouvidoria, tratadas no Fala.BR, das quais, precisamente:

- **31,93%** (38) correspondem às Denúncias;
- **21,85%** (26) correspondem às Solicitações de Providências;
- **20,17%** (24) correspondem às Comunicações (Denúncias anônimas);
- **18,49%** (22) correspondem às Reclamações;
- **6,72%** (8) correspondem aos Elogios e
- **0,84%** (1) correspondem à manifestação do tipo Sugestão.

Gráfico 4: Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria (por tipo)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

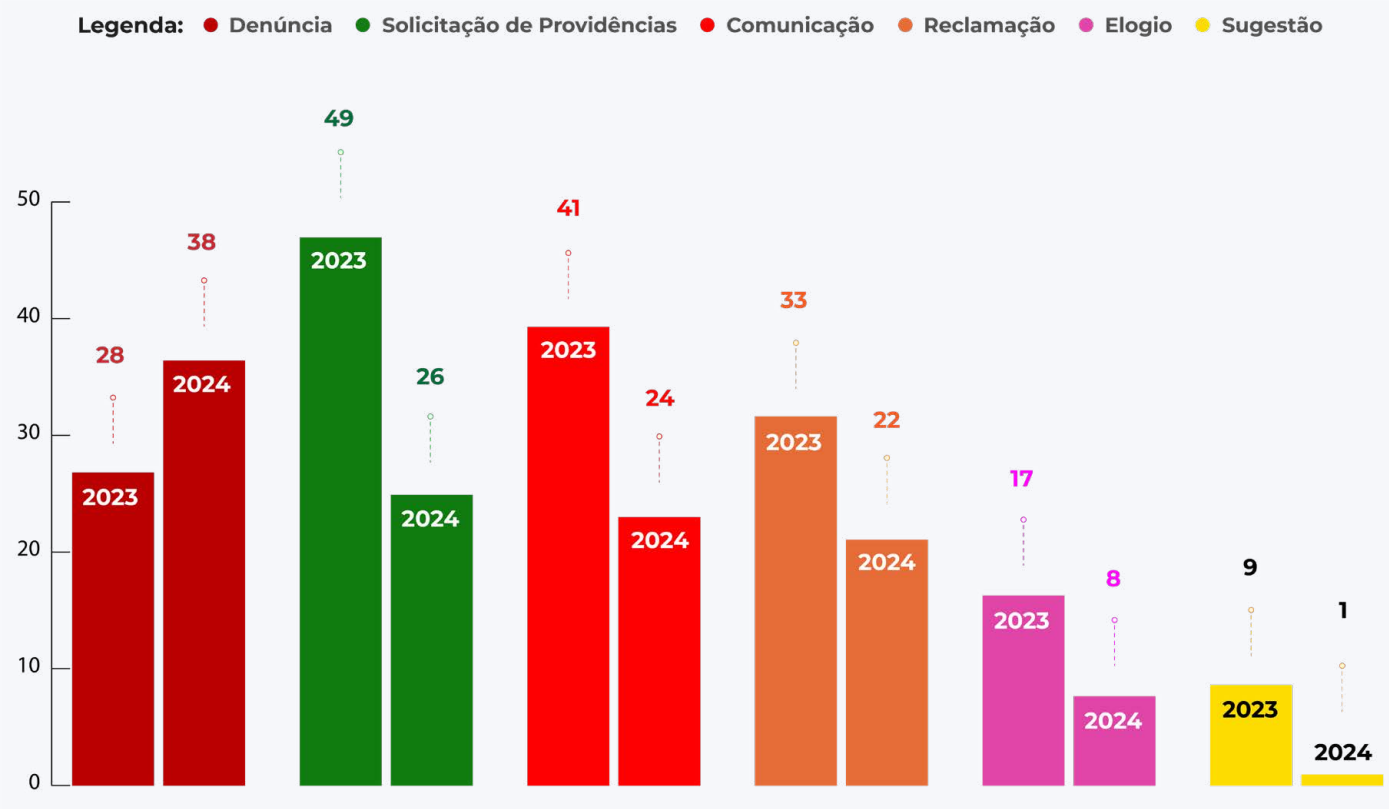
ATENÇÃO

Assim como em 2023, em 2024 não houve nenhum registro de Manifestação do tipo Simplifique.

A Ouvidoria havia estipulado como meta para 2023 **expandir o uso do sistema Fala.Br**, conforme as recomendações da CGU, a fim de aumentar a integridade, proteção dos dados, proteção ao denunciante e outros benefícios. **Em 2024, todas as Manifestações de Ouvidoria foram tratadas no Fala.Br.** A Ouvidoria da UFCA consolidou a utilização da Plataforma Oficial das Ouvidorias do Poder Executivo Federal no tratamento das demandas dos usuários, alcançando as metas estipuladas para o exercício.

Manifestações de Ouvidoria recebidas por outro canal foram devidamente cadastradas no Fala.BR, em conformidade com as orientações vigentes da CGU, como a Portaria Normativa n° 116 de 18 de março de 2024.

Gráfico 5: Comparativo das manifestações de Ouvidoria entre 2023 e 2024



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Comparando o exercício anterior (2023) com o atual (2024), observa-se uma redução no quantitativo de alguns tipos de Manifestações de Ouvidoria (Gráfico 5). Comparado ao ano de 2023, ocorreu uma redução de:

46,93% (-23) para Solicitações de Providências;

41,46% (-17) para Comunicações;

33,33 (-11) para Reclamações;

52,94 (-9) para Elogios;

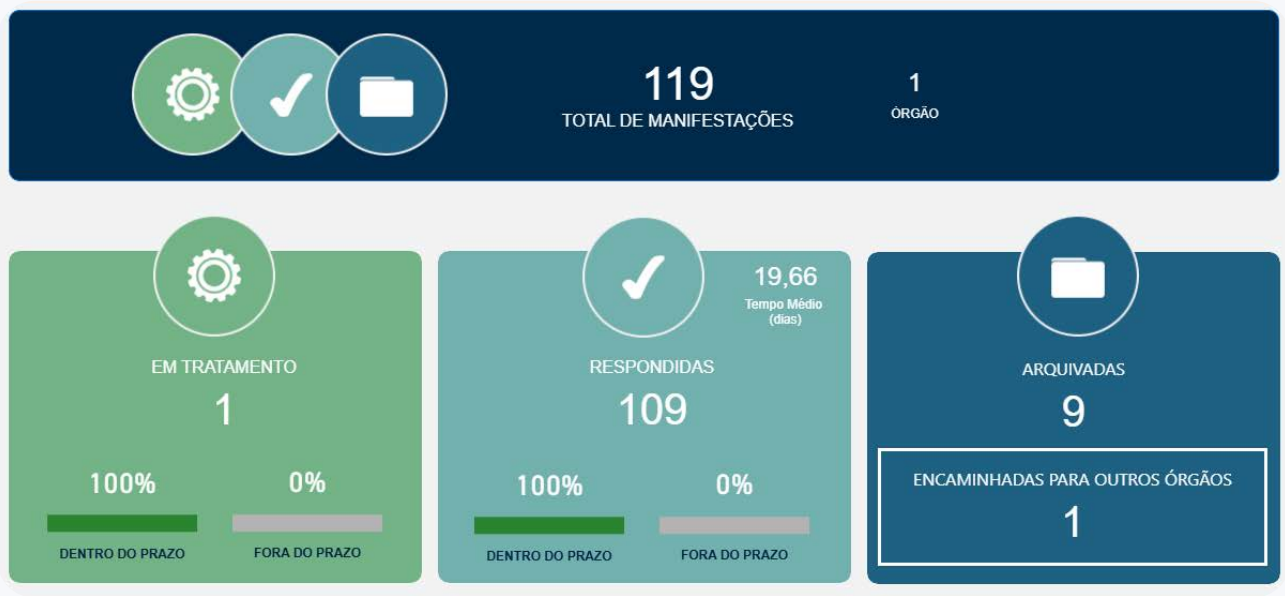
88,88 (-8) Sugestões;

Apenas a manifestação do tipo **Denúncia registrou um aumento** comparado há 2023, que corresponde a um percentual de **35,71%** (10).

Conforme o Painel Resolveu/CGU (Figura 6), este setor obteve uma **média de 19,66 dias para responder às manifestações de ouvidoria. 100%** das demandas foram atendidas conforme o prazo, a saber: 30 dias para manifestações de ouvidoria, podendo ser prorrogado por igual período, justificadamente.

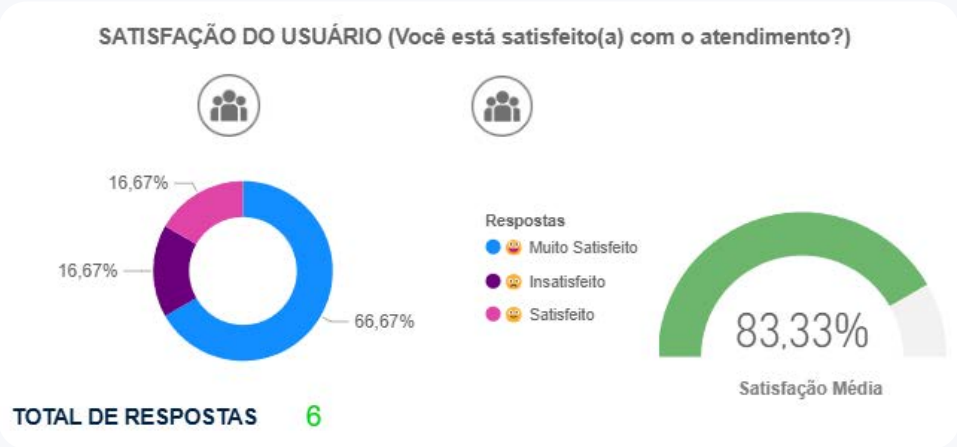
De acordo com as informações do Painel Resolveu/CGU (Figura 7), a pesquisa de satisfação ao usuário (6 avaliações) informa que **83,33%** responderam positivamente sobre a resolutividade e satisfação no atendimento da demanda, média mantida comparando-se ao ano anterior (**Índice de satisfação de 80%**).

Figura 6: Panorama sobre os prazos de resposta para Manifestações de Ouvidoria em 2024



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Figura 7: Satisfação do Usuário com o atendimento



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Além das manifestações de Ouvidoria, foram realizados 79 atendimentos via e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@ufca.edu.br). Os atendimentos realizados tinham como foco orientar os usuários sobre a utilização do sistema Fala.BR e agendamento de atendimentos (presenciais e remotos).

Em 2024 a Ouvidoria Geral da UFCA recebeu 22 reclamações (Gráfico 6): 2 referentes ao SISU; 3 referentes a processo seletivo, bolsas e auxílios; 4 sobre atendimentos em educação à distância, 2 sobre sistemas e 5 sobre condutas e conflitos interpessoais no trabalho. Sendo um ambiente acadêmico, reforça-se que a maior parte das reclamações se revestem de Conflitos Interpessoais (seja entre colegas de trabalho, entre aluno(a) e professor(a) ou entre alunos).

Gráfico 6: Detalhamento do assunto das Reclamações

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

A Ouvidoria tentou realizar a autocomposição nas demandas referentes às relações de trabalho. Neste último caso a Ouvidoria percebeu que a busca por mediar ou conciliar conflitos nas relações de trabalho possui um papel relevante na imposição de limites entre colegas e na prevenção de situações de assédio moral. Além disso, condutas inconscientes e incômodas no trabalho são alertadas ao reclamado fazendo com que este as evite.

Quanto aos casos de reclamação do serviço de educação, normalmente feita por alunos face aos professores, não se faz mediação ou conciliação por desigualdade entre as parte. Normalmente, são feitos acordos com compromissos de melhorias com o(a) reclamado(a), Ouvidoria e o superior hierárquico, desde que o fato reclamado não caracterize denúncia de falta funcional. A maior dificuldade é quando o reclamado não reconhece o objeto da reclamação.

Nas reclamações foram feitas 4 tentativas de mediação ou conciliação na Ouvidoria, 2 delas bem sucedidas com a conclusão da demanda e 2 não resolvidas em autocomposição: 1 transformada em denúncia por opção da parte, e 1 em desistência.

7.2 Análise Detalhada de Denúncias e Comunicações:

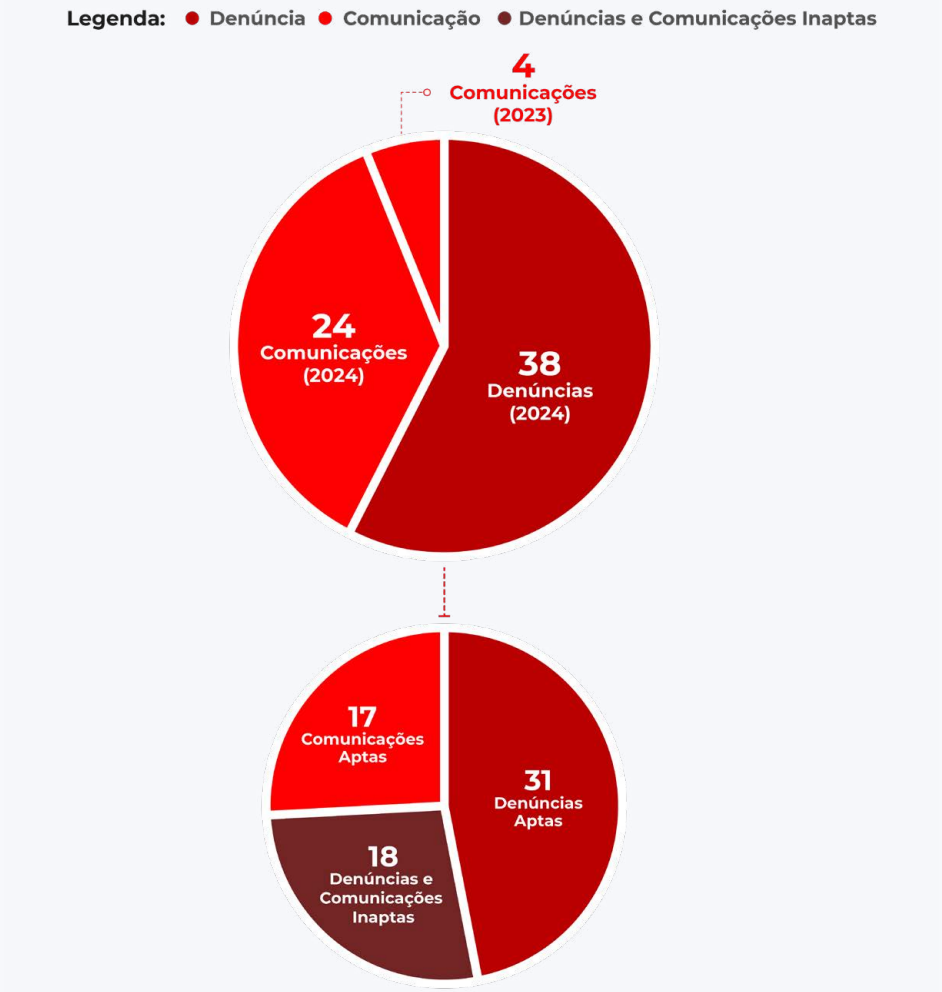
Em 2024 foram recebidas 62 Denúncias e Comunicações na Ouvidoria Geral da UFCA, sendo 38 denúncias e 24 comunicações (Gráfico 7). Reforça-se que houve um aumento de 35,71% em denúncias identificadas comparando-se ao ano de 2023, que teve mais denúncias anônimas, demonstrando um aumento na confiança do público com o trabalho da Ouvidoria da UFCA nos tratamentos de denúncias.

Gráfico 7: Denúncias e Comunicações cadastradas em 2024

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Ressalta-se, porém, que foram feitos **66** tratamentos de Denúncias e Comunicações na OG/UFCA em 2024, sendo que **4** comunicações cadastradas em anos anteriores e tratadas em 2024 (Gráfico 8), são elas as de NUP (Número Único de Protocolo no Fala.BR) 23546.115335/2023-64, 23546.115863/2023-13, 23546.051346/2023-17, 23546.051347/2023-53).

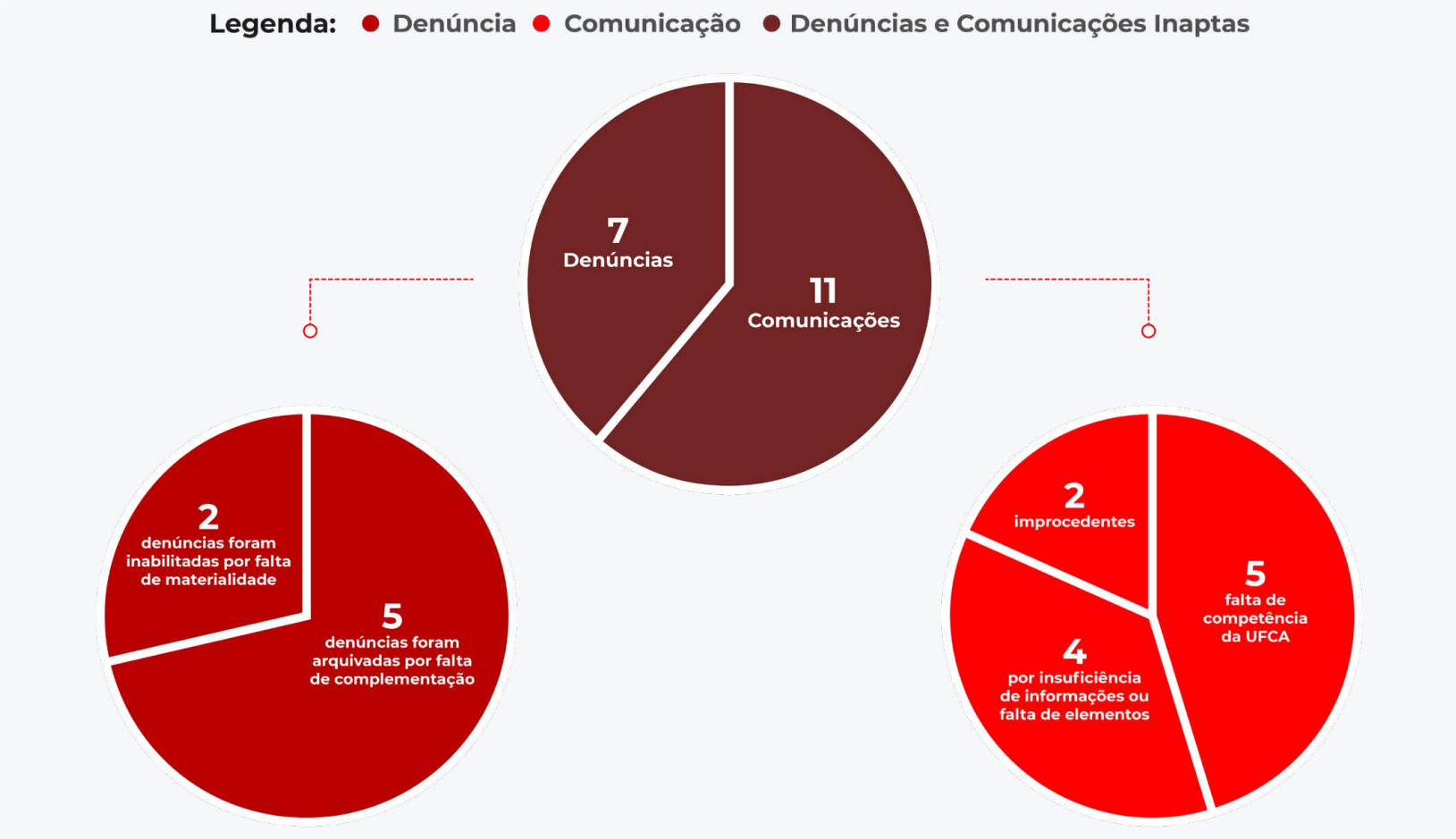
Gráfico 8: Denúncias e Comunicações tratadas em 2024



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das **66** denúncias e comunicações tratadas em 2024, **48** foram consideradas aptas para apuração: **17** comunicações e **31** denúncias. E **18** foram tidas como inaptas (Gráfico 8).

Gráfico 9: Detalhamento das Denúncias e Comunicações Inaptas



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das inaptas, 7 eram denúncias, de modo que 5 denúncias foram arquivadas por falta de complementação do(a) denunciante, de NUPs 23546012438202454, 23546014711202485, 23546029550202424, 23546068227202476 e 23546085231202407. E **2** denúncias foram inabilitadas por falta de materialidade. **De resto, foram 11 comunicações inaptas: 4** por insuficiência de informações ou falta de elementos, **5** comunicações inaptas por falta de competência da UFCA e **2** comunicações improcedentes (NUP 23546.115444/2024-62 e 00106.015151/2024-60).

Gráfico 10: Tramitação das Denúncias e Comunicações

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das 48 denúncias e comunicações aptas, 47 foram encaminhadas ou tramitadas internamente na UFCA, e 1 comunicação foi concluída integralmente na Ouvidoria, de NUP 23546.111154/2024-40, a qual era inicialmente apta, com posterior perda de objeto.

Das 47 denúncias e comunicações que foram tramitadas internamente na UFCA: **5 denúncias foram tramitas ao setor de fiscalização de serviços terceirizados (CTER),** 3 delas de assédio moral e 2 de assédio sexual praticado por empregado terceirizado. **6 denúncias de fraude às cotas tramitadas à Comissão Permanente de Heteroidentificação (CPH),** todas apuradas e consideradas improcedentes pela CPH. **1 comunicação tramitada à Auditoria da UFCA,** envolvendo valores públicos e não resolvida. **E 5 denúncias tramitadas a outra unidade responsável por ato, processo ou procedimento administrativo impugnado.** Destas, na conclusão, 4 foram consideradas improcedentes e 1 foi acatada, ensejando a anulação do ato questionado em edital de seleção pública.

Ainda, das **47** aptas, foram tramitadas em 2024 um total de **30** denúncias e comunicações à Secretaria de Processos Disciplinares e Comissões Permanentes envolvendo a apuração imediata de responsabilidade de servidor público, sendo **4** comunicações de anos anteriores, e **22** cadastradas em 2024 (**9** comunicações e **13** denúncias), todas consideradas concluídas e não resolvidas**. 4** delas foram tramitadas à Comissão de Ética (**2** denúncias e **2** comunicações) **por se referirem a infração ética**.

Gráfico 11: Detalhamento das Denúncias e Comunicações tramitadas à Sepad

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das 26 tramitadas à SEPAD, 11 denúncias e comunicações envolviam falta administrativa de servidor, das quais 6 de quebra de Dedicação Exclusiva, 1 de desídia, 4 de incompatibilidade de horários e/ou acumulação ilegal de cargos públicos. Ademais, das demandas tramitadas à SEPAD, **9 denúncias e comunicações envolviam fato tipificado como crime**, sendo 2 de crimes contra à honra, 2 de discriminação, 3 de crimes contra á Administração Pública e 2 de violência psicológica contra à mulher.

Das mesmas 26 tramitadas à SEPAD, 5 denúncias e comunicações envolviam assédio moral praticado por servidor(a) público(a), sendo todos assédios descendentes, 1 de assédio coletivo no ambiente de trabalho e 4 denúncias de assédio moral pedagógico, de professor(a) com aluno(a). **Das mesmas 26 tramitadas à SEPAD, 1 envolvia falta administrativa discente** (desordem ou falta de urbanidade).

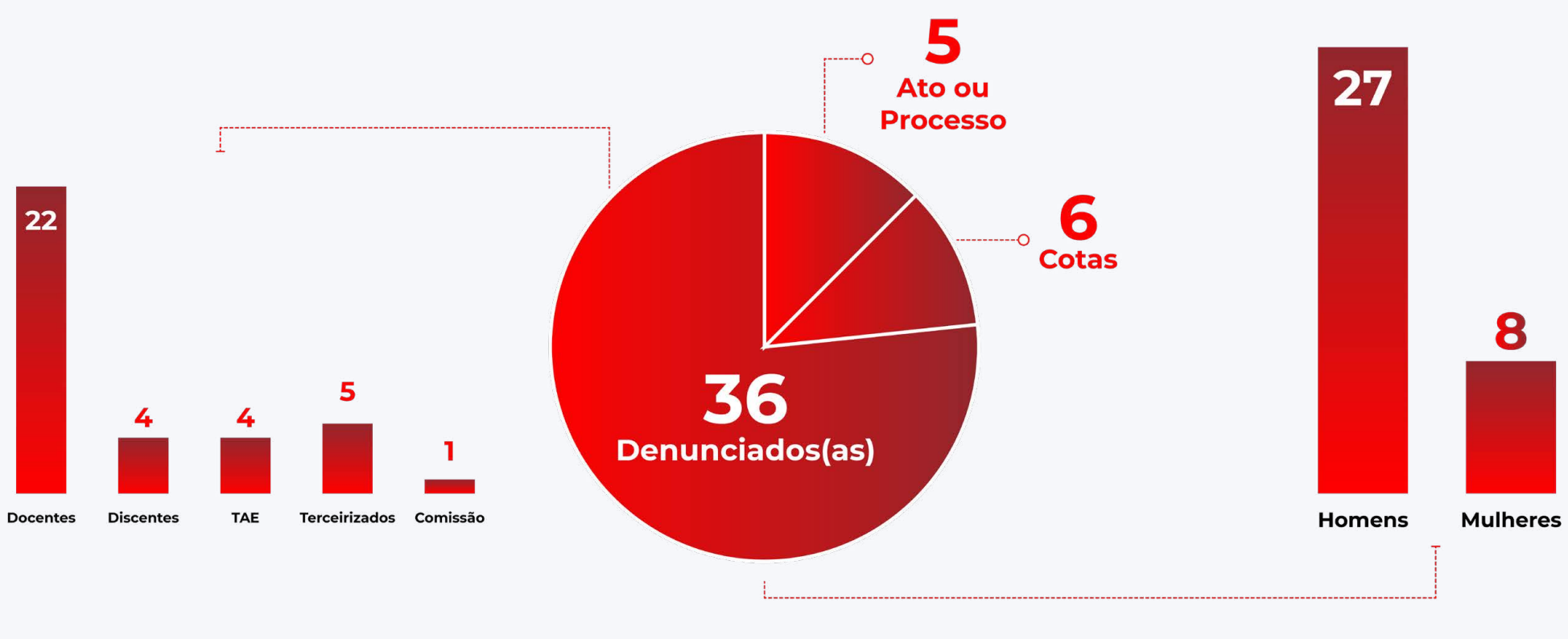
Gráfico 12: Detalhamento das Denúncias e Comunicações com vítimas identificadas/identificáveis

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das 47 denúncias/comunicações aptas, somente 19 delas possuíam vítimas identificadas, submetidas a situações constrangedoras ou abusivas. **Dessas 19, 6 denúncias indicavam vítimas mulheres colaboradoras terceirizadas** (3 em denúncias de assédio moral, 2 de assédio sexual, 1 denúncia de nudez em ambiente universitário). **Além disso, 5 denúncias indicavam vítimas estudantes do sexo feminino,** sendo 4 de assédio moral pedagógico e 1 de discriminação em razão do gênero (ciberbullyng e misoginia). **Foram 3 denúncias com vítimas docentes,** sendo 1 homem vítima de difamação, e 2 denúncias de violência psicológica contra à mulher.

Das 19 denúncias, 5 foram contra grupos de pessoas: 1 de difamação a grupo de trabalhadores(a) servidores(a) ou terceirizados(a), 1 de assédio moral coletivo a grupo de trabalhadores(a) servidores(a) ou terceirizados(a), 1 de homofobia e misoginia, e 2 de constrangimentos a grupos de estudantes.

Gráfico 13: Detalhamento das Denúncias e Comunicações quanto ao objeto denunciado



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das 47 denúncias e comunicações aptas, excluídas as **5** denúncias que impugnavam irregularidade em ato, processo ou procedimento administrativo, e as **6** denúncias sobre cotas, com denunciados(as) externos à UFCA, das **36** restantes com indicação de autoria, **22 denúncias mencionavam a autoria de servidor docente,** sendo que 5 do sexo feminino e 17 do sexo masculino.

4 denúncias indicavam estudantes do sexo masculino como autores, 4 denúncias indicavam autoria de servidor técnico, sendo 3 do sexo feminino e 1 do sexo masculino, e **5 denúncias indicavam a autoria de empregado terceirizado do sexo masculino.** Das mesmas 36 aptas com indicação de autoria, **1 denúncia relatava autoria de comissão.**

Gráfico 14: Denúncias e Comunicações sobre temas sensíveis (aptas):

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2024)

Das Denúncias e Comunicações sobre temas sensíveis (aptas):

- 8 denúncias aptas de assédio moral.
- 2 denúncias aptas de assédio sexual (vítimas mulheres terceirizadas).
- 2 denúncias aptas de discriminação em razão do gênero (misoginia e homofobia).
- 2 denúncias aptas de violência (psicológica) contra à mulher.
- 2 denúncias aptas de crimes contra a honra (difamação).
- 1 denúncia de nudez no ambiente universitário.
- 2 denúncias de constrangimentos (de docentes com alunos).
- 1 denúncia de cyberbullying (de estudantes do sexo masculino contra estudante do sexo feminino)

Das 8 denúncias de assédio moral (todos descendentes): 3 com vítimas colaboradores terceirizados e 4 com vítimas estudantes do sexo feminino e 1 contra grupo (coletivo). Das mesmas 8, 1 comunicação de Assédio Moral Coletivo; 3 denúncias de Assédio Moral e 4 denúncias de Assédio Moral Pedagógico.

Das Denúncias e Comunicações sobre temas sensíveis (inaptas):

- 1 denúncia de Assédio sexual (aluno – aluna: sem complementação);
- 1 comunicação e
- 2 denúncias Assédio Moral em órgão externo.

8. DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA UFCA:

Base legal:

Conforme o disposto no art. 60, §1º, inciso VI, e no art. 68 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, assim como nos arts. 7º, 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017, compete à Ouvidoria avaliar os serviços públicos prestados pelo órgão ou entidade ao qual está vinculada, utilizando metodologias apropriadas para identificar pontos críticos e propor soluções voltadas à melhoria da qualidade desses serviços.

Serviços Avaliados:

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Geral da UFCA emitiu quatro Recomendações com base em manifestações recebidas via Fala.BR, com base em 2 das 4 manifestações do tipo reclamação e sugestão, foram avaliados os seguintes serviços prestados pela UFCA:

- **Gestão de Processos Seletivos Especiais EaD (CEAD/UFCA**)
  Recomendação nº 01/2024
- **Regulamentação Acadêmica para Mães Lactantes e Estudantes com Dependentes com Necessidades Especiais**
  Recomendação nº 04/2024

Metodologia Utilizada:

A metodologia adotada consistiu na escuta ativa e análise qualitativa das manifestações registradas no sistema Fala.BR, com especial atenção às reincidências e aos impactos para os usuários. Após o tratamento interno das manifestações, a Ouvidoria expediu recomendações formais, fundamentadas na legislação vigente, solicitando respostas institucionais com planos de ação ou decisões administrativas finais.

Além disso, foi realizado o acompanhamento das respostas emitidas pelas unidades responsáveis, assegurando o compromisso com o cumprimento das melhorias sugeridas.

Resultados Obtidos:

As Recomendações emitidas pela Ouvidoria Geral da UFCA em 2024 resultaram em respostas formais por parte das unidades responsáveis, com comprometimento institucional na adoção das medidas propostas, conforme detalhado abaixo:

1. O Centro de Educação a Distância (CEAD), em resposta à Recomendação nº 01/2024, apresentou um plano de ação detalhado com execução entre maio e agosto de 2024, prevendo:

   - A instituição do Conselho do CEAD (CONSEAD) como órgão deliberativo para garantir maior transparência e participação nos processos seletivos EaD;
   - A revisão dos métodos avaliativos com constituição de grupo de trabalho para análise do PSED 2023;
   - A ampliação da comunicação institucional em parceria com a DCOM e redes sociais;
   - A capacitação dos servidores e adoção de ferramentas de atendimento e registro de reclamações para aprimorar o relacionamento com o público;
   - A adequação dos cronogramas de editais futuros, com foco em exequibilidade e publicidade acessível.especial para mães lactantes e estudantes com dependentes com deficiência, adequando-se à legislação vigente (Lei nº 14.952/2023).

2. A Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), em resposta à Recomendação nº 04/2024, acatou a proposta de alteração no Regulamento dos Cursos de Graduação para incluir o regime escolar especial para mães lactantes, em conformidade com a Lei nº 14.952/2024. A PROGRAD se comprometeu a inserir a mudança na próxima atualização normativa, assegurando a concorrência plena entre o direito à educação e o direito à amamentação.

Melhorias Implementadas ou Propostas:

Com base nas manifestações analisadas e nas respostas recebidas, observam-se os seguintes avanços:

- Fortalecimento da transparência e da governança nos processos seletivos EaD;
- Reconhecimento normativo de direitos acadêmicos de mães lactantes, promovendo inclusão e equidade;
- Criação de espaços colegiados de decisão participativa no âmbito do CEAD;
- Planejamento de ações estruturantes com cronogramas definidos, promovendo segurança jurídica e melhoria na experiência dos usuários.

Para o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral da UFCA planeja aprofundar a avaliação institucional dos serviços públicos listados na nova Carta de Serviços, atualizada em 2024 e com publicação prevista para 2025. A meta é desenvolver metodologia própria de aferição da qualidade dos serviços, com aplicação de pesquisas de satisfação, análise de indicadores e proposição contínua de melhorias.

9. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2024:

- **Execução bem sucedida do Plano de Ação para Expansão do Fala.BR** na Universidade Federal do Cariri, para adequação ao art. 16 do Decreto 10.890 de dezembro de 2021.
- **Adaptações operacionais internas para maior eficiência:** adoção de planilha de controle de dados mais detalhada e precisa, que permite identificar os setores e serviços mais demandados por tipo de manifestação e informações mais solicitadas, dentre outros, de modo que tais dados serão tratados para propositura de recomendações e melhoria contínua dos serviços.
- Adaptações operacionais internas para maior eficiência/transparência: **aprimoramento dos modelos de respostas prontas para pedidos de informações idênticos ou semelhantes.** Pasta de arquivo com as informações mais solicitadas, de modo que a Ouvidoria permaneceu em 2024 a responder a maior parte das demandas, sem demandar outro setor.
- Adaptações operacionais internas para maior eficiência/transparência: adoção de planilha de controle de dados mais detalhada e precisa, q**ue permite uma observação interna mais realista, sobretudo sobre a Transparência Passiva, as reclamações e denúncias na UFCA.**
- **Desenvolvimento dos Fluxogramas:** foram iniciadas as etapas de planejamento, execução, atualização e criação dos fluxos e mapeamento de processos da Ouvidoria da UFCA, com as devidas adaptações de atualizações normativas.
- **Em 2024, a Ouvidoria dispôs ao público materiais gráficos, tais quais folders e cartazes em murais da UFCA**, com Instruções de Uso do Sistema Fala.BR, com o intuito de fortalecer a ampliação dos direitos dos usuários, incentivando o uso do sistema Fala.BR na UFCA. Além disso, a ouvidoria planejou mensagens para a elaboração de **2 folders sobre o Acesso à Informação**, a serem disponibilizados ao público em 2025.
- **Atualização da Carta de Serviços:** conforme recomendação da CGU em sua avaliação sobre a Ouvidoria Geral da UFCA, em 2024, a Ouvidoria dedicou atenção especial a essa demanda, priorizando sua execução para garantir a disponibilização de informações precisas e atualizadas. A Carta em sua versão final será disponibilizada ao público em 2025.
- **Ações conjuntas com a CGU/OGU quanto aos treinamentos em Ouvidoria e adoção das recomendações da Ouvidoria Geral da União,** tal qual a de atualização da Carta de Serviços da UFCA.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da UFCA (ano-base 2024) apresenta um marco de evolução em relação aos relatórios anteriores, evidenciado por dados mais detalhados e análises aprofundadas e realistas. Essa melhora resulta de novas medidas adotadas na coleta e organização das informações, como o uso de mecanismos de organização interna mais efetivos, para maior transparência e eficiência na apresentação dos dados. Essas iniciativas refletem o compromisso da Ouvidoria em aprimorar continuamente sua atuação e oferecer um panorama mais claro e completo dos serviços prestados à comunidade, fortalecendo a tomada de decisões e a prestação de contas à sociedade.

10. DOS DESAFIOS E METAS PARA 2025:

- O principal desafio enfrentado na Ouvidoria Geral da UFCA, em 2024, foi a limitação quantitativa da equipe. A meta é que em 2025 seja disponibilizado um(a) servidor(a) ou um(a) colaborador (a)administrativo terceirizado(a) para reforço da equipe;

Dentre as metas da Ouvidoria para 2025 estão:

- Concluir trabalhos iniciados em 2024: o Grupo Técnico de Trabalho (GTT), instituído pelo Comitê de Governança da UFCA por meio do Ato Decisório CG nº 04/2024, tem como objetivo a elaboração da Política Institucional de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, bem como a todas as formas de violência e discriminação no âmbito da Universidade. Esse trabalho, que busca garantir diretrizes e mecanismos para promover um ambiente universitário mais seguro e inclusivo, foi iniciado em 2024 e faz parte de um esforço institucional para atender a legislações e normativas relacionadas ao tema. A finalização dessa política está prevista como uma meta estratégica da Ouvidoria para 2025, que compõe a coordenação do GTT.
- Concluir trabalhos iniciados em 2024: finalizar e publicar a nova Carta de Serviços da UFCA.
- Concluir trabalhos iniciados em 2024: finalizar o mapeamento de processos e os respectivos fluxogramas na Ouvidoria Geral da UFCA.
- Concluir trabalhos iniciados em 2024: atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria.
- Concluir trabalhos iniciados em 2024: Disponibilizar material gráfico midiático ao público sobre a Ouvidoria, sobre o Fala.BR e a Lei de Acesso à Informação.
- Uma das metas da equipe de Ouvidoria, é a realização de Capacitação dos Servidores lotados nos diversos setores da UFCA quanto às formas de tratamento aos pedidos de Acesso à Informação;
- Em 2024, a Ouvidoria pretendia elaborar recomendações para os setores com mais pedidos de Acesso à Informação repetidos/ semelhantes. O objetivo seria recomendar a disponibilização das informações em Transparência Ativa, facilitando a prestação dos serviços. Todavia, a meta não foi executada em razão da limitação quantitativa da equipe e do fluxo contínuo de trabalhos no setor, conforme números descritos nos tópicos anteriores. Assim, mantém-se a meta para 2025.
- Igualmente, em 2024 a Ouvidoria pretendia realizar o 2º Ciclo Formativo em Ouvidoria da UFCA. Todavia a meta não foi executada em razão da limitação da equipe da Ouvidoria e da greve dos servidores técnicos da UFCA, de modo que a meta será mantida para 2025.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Somadas as manifestações de ouvidoria, os pedidos de acesso à informação e os atendimentos realizados por e-mail, a Ouvidoria Geral da UFCA tratou, ao longo de 2024, um total de 422 demandas formais. Isso corresponde a uma média superior a 1,67 demandas por dia útil, considerando os 252 dias úteis do ano. É importante destacar que esse levantamento não inclui outras atividades desempenhadas pela Ouvidoria, como a elaboração de documentos oficiais, atualizações mensais de planilhas, atendimentos presenciais, por telefone ou WhatsApp, reuniões, atendimentos setoriais, entre outras tarefas que também demandam significativa dedicação da equipe.

A expectativa para 2025 é de um aumento no número de demandas tratadas pela Ouvidoria Geral, seguindo a tendência de crescimento observada em anos anteriores. Em 2024, embora tenha havido uma redução nas manifestações registradas na Plataforma Fala.BR devido à greve dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE) nas Universidades Federais, houve um aumento significativo de atendimentos realizados por outros canais, como e-mail, telefone e WhatsApp. Essa diversificação dos meios de atendimento reforça o papel da Ouvidoria como um canal de comunicação eficiente e acessível para a comunidade universitária e externa. Para 2025, é esperado um cenário ainda mais dinâmico, com atividades ininterruptas e a ampliação da divulgação dos canais de atendimento.

Além disso, a conclusão de importantes projetos em 2024, como a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e a atualização de fluxogramas em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Projetos e Processos, reflete o compromisso da Ouvidoria com a modernização e a transparência de suas ações. Para o próximo ano, a meta será consolidar esses avanços, garantindo que os fluxogramas estejam totalmente implementados, bem como fomentar o uso efetivo da Carta de Serviços como ferramenta estratégica para aprimorar o atendimento e a experiência dos usuários. Essas iniciativas visam não apenas atender ao crescimento das demandas, mas também melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, fortalecendo sua posição como mediadora eficiente e promotora da transparência institucional.