



Ministério da Educação
Universidade Federal do Cariri
Ouvidoria Geral – OG/UFCA

RELATÓRIO DE GESTÃO
(ano-base 2025)

1. DA CONFORMIDADE LEGAL:

A Ouvidoria realiza o acompanhamento e a execução de atividades em conformidade com legislações infraconstitucionais específicas, conforme exemplificadas abaixo:

- [Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011](#), regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, com alterações promovidas pelo Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023.
- [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 10.890 de dezembro de 2021.
- [Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018](#).
- [Lei 14.129 de 29 de março de 2021](#).

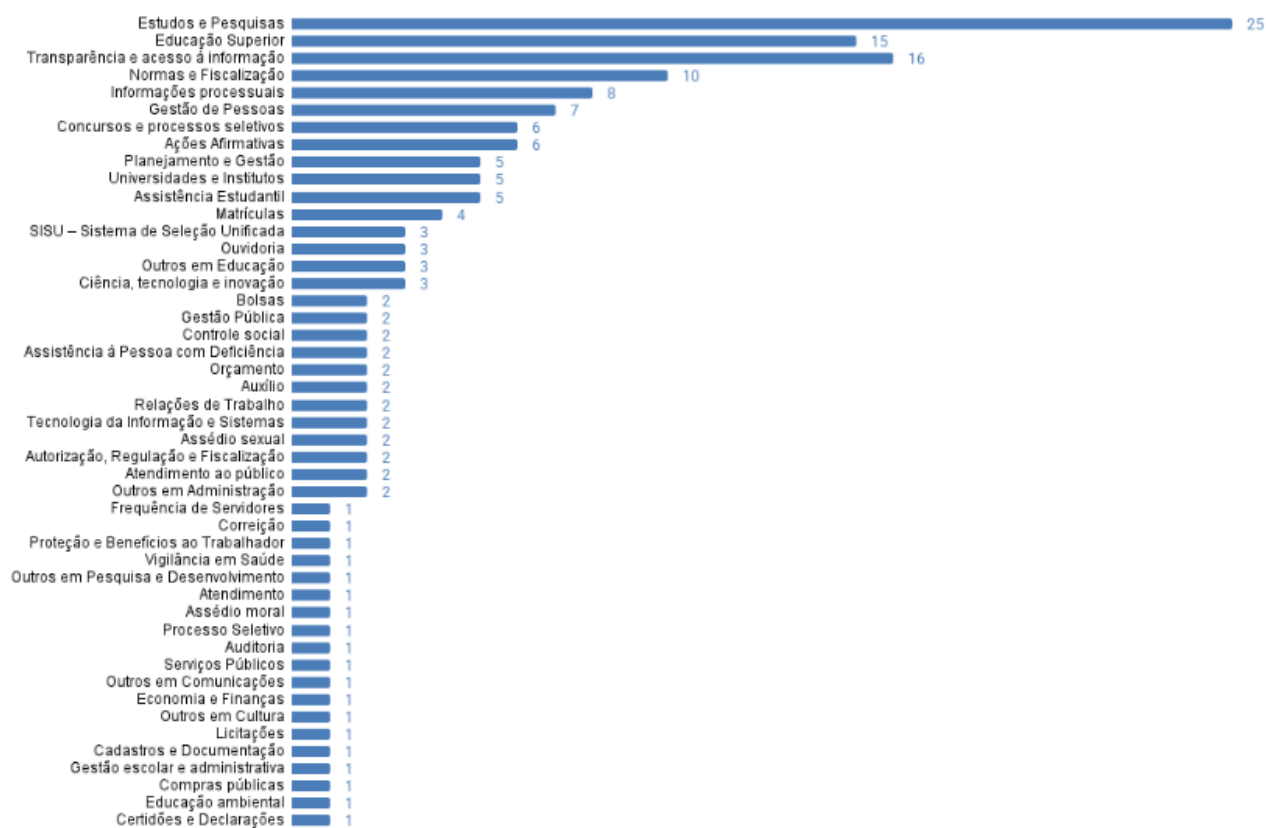
Ademais, a Ouvidoria sujeita-se a Instruções Normativas editadas pela Controladoria Geral da União (CGU), tal qual a [IN nº 116 de 18 de março de 2024](#). Somado a isto, mediante a Resolução CONSUNI nº 72, de 20 de abril de 2022, encontra-se o [Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFCA](#).

2. DAS INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS NO EXERCÍCIO REFERENTE À LAI:

Dos **169 (cento e sessenta e nove) pedidos de acesso à informações públicas, recebidas via fala.br**, os temas mais demandados são referentes aos seguintes assuntos:

- **14,79 % (25) Estudos e pesquisa**
- **8,88 % (15) Educação superior**
- **9,47 % (16) Transparência e acesso à informação**
- **5,92 % (10) Normas e fiscalização**
- **4,73 % (8) Informações processuais**
- **4,14 % (7) Gestão de Pessoas**
- **2,37 % (4) Matrículas**
- **7,10 % Assuntos com 6 ocorrências cada, somando (12) registros:** Concursos e processos seletivos; Ações afirmativas
- **8,88 % Assuntos com 5 ocorrências cada, somando (15) registros:** Assistência estudantil; Universidades e Institutos; Planejamento e Gestão
- **7,10 % Assuntos com 3 ocorrências, somando (12) registros:** SISU; Ciência Tecnologia e Inovação; Ouvidoria; Outros em Educação
- **14,20 % Assuntos com 2 ocorrências, somando (24) registros:** Relações de trabalho; Assistência à Pessoa com Deficiência; bolsas; auxílio; Gestão Pública; Orçamento; Autorização; Regulação e Fiscalização; Outros em administração; Atendimento ao Público; Assédio sexual; Tecnologia da Informação e Sistemas
- **12,42 % Demais assuntos com 1 ocorrência, somando (21) registros:** Frequência de Servidores; Proteção e Benefícios ao Trabalhador; Outros em Pesquisa e Desenvolvimento; Educação ambiental; Processo seletivo; Economia e Finanças; Licitações; Compras Públicas; Controle social; Atendimento; Assédio Moral; Correição; Auditoria; serviços públicos; Vigilância em Saúde; Outros em comunicação; Outros em Cultura; Cadastros e documentação; Gestão Escolar e Administrativa; Certidões e Declarações.

Figura 1: Assuntos mais frequentes dos pedidos de acesso à informação (2025)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

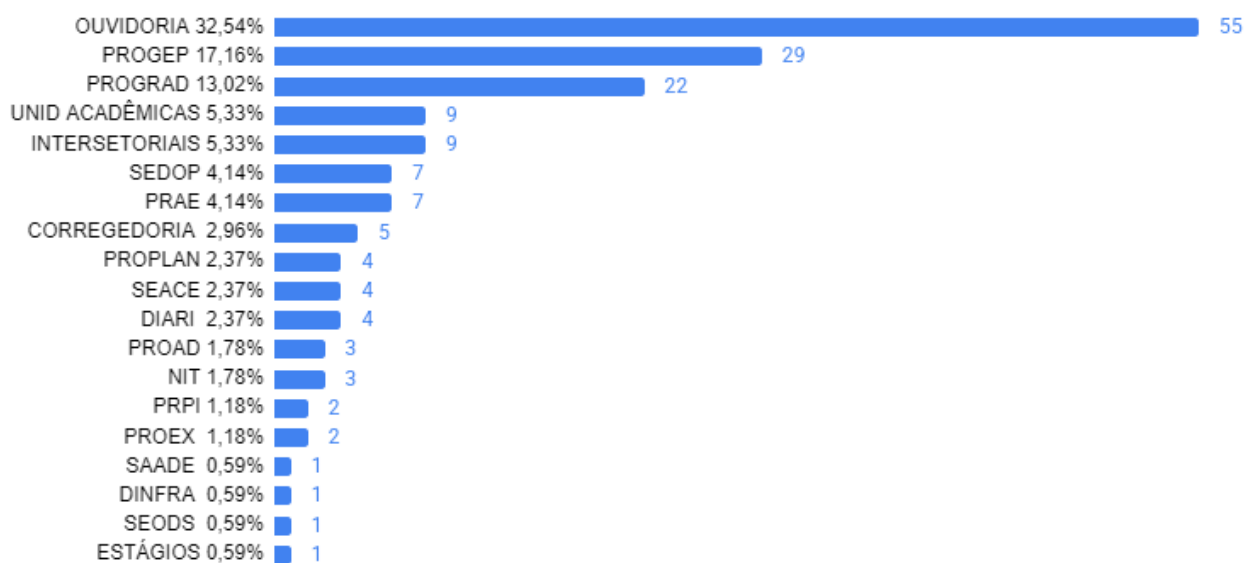
No exercício de 2025, foram registrados **169 pedidos de acesso à informação**, os quais foram distribuídos entre as seguintes unidades administrativas e acadêmicas da instituição, conforme detalhamento abaixo.

- A **Ouvidoria** concentrou o maior número de demandas, com **55 pedidos**, representando **32,54%** do total. Em seguida, destacam-se a **PROGEP**, com **29 pedidos 17,16%**, e a **PROGRAD**, com **22 pedidos 13,02%**.
- As **Unidades Acadêmicas** responderam a **9 pedidos**, correspondendo a **5,33%** do total, dividindo-se em **CCSA (3)**, **IISCA (2)**, **CCT (2)** e **CEAD (2)**.
- Os pedidos de acesso à informação que demandaram mais de um setor para resposta somam também **9 registros, 5,33%**, são os **atendimentos intersetoriais**.
- As unidades **SEDOP** e **PRAE** contabilizaram **7 pedidos cada**, o que representa **4,14%** para cada setor.

- A **Corregedoria** respondeu por **5 pedidos 2,96%**.
- Já as unidades **PROPLAN, SEACE e DIARI** apresentaram **4 pedidos cada**, equivalentes a **2,37%** individualmente.
- A **PROAD** e o **NIT** registraram **(3) pedidos cada**, representando **1,78%** do total por unidade. As pré-reitorias **PRPI** e **PROEX** contabilizaram **(2) pedidos cada**, correspondendo a **1,18%**.
- Por fim, os setores **SAADE, DINFRA, SEODS e Central de Estágio** registraram **(1) pedido cada**, representando **0,59%** do total individualmente.

Assim como no exercício anterior (2024), os setores que mais responderam conclusivamente aos pedidos de Acesso à Informação foram a Ouvidoria Geral, a Progep, e a Prograd. A figura 2 demonstra o percentual de demandas (169) divididas entre os setores.

Figura 2: Setores mais demandados (2025)



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

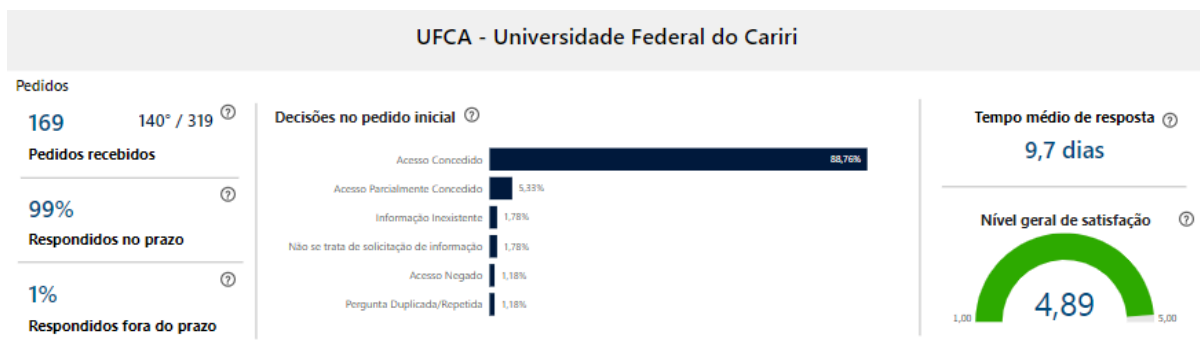
3. DA ANÁLISE DA DEMANDA RECEBIDA REFERENTE À LAI:

Em 2025 a Ouvidoria recebeu, conforme Painel LAI e planilha de controle anual de dados, **169** (Cento e sessenta e nove) pedidos de informação pública, **todos foram tratados na Plataforma Fala.BR, conforme a figura 3**. Em comparação ao exercício de

2024, que contabilizou 172 atendimentos, observa-se uma redução de 1,74% (-3) no quantitativo de demandas recebidas.

O setor obteve uma **média de 9,7 dias para responder às solicitações de LAI**. Um aumento de 5,26% (0,48 dias) no tempo de resposta comparado ao exercício anterior (2024).

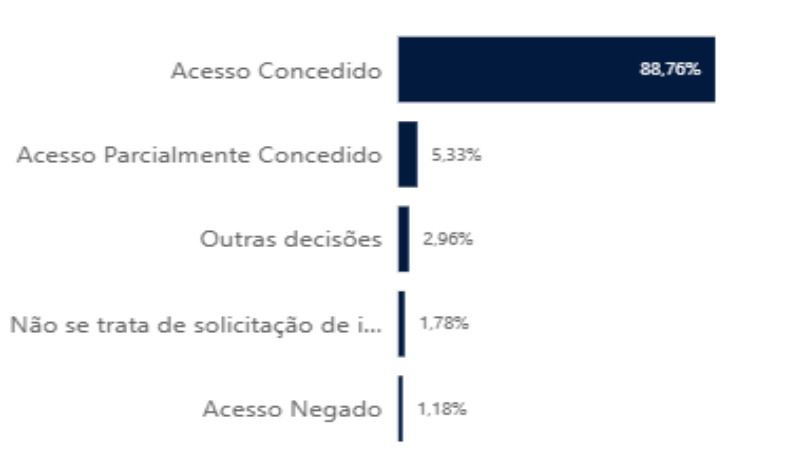
Figura 3: Visão geral do Painel da LAI



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Dos pedidos de Informação Pública respondidos pela UFCA, **88,76% (149)** tiveram o acesso concedido, **5,33% (9)** tiveram acesso parcialmente concedido e **1,18% (2)** tiveram o acesso negado. Além disso, **2,95% (5)** enquadraram-se em **outras decisões** e **1,78% (3)** das solicitações **não se tratavam de pedidos de informação pública**, totalizando **169 pedidos respondidos**, conforme dados do Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (Figura 4).

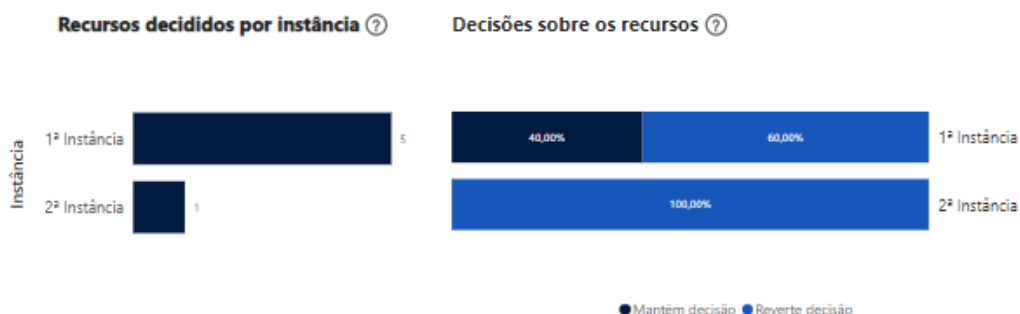
Figura 4: Tipo de decisão (Painel da LAI)



Fonte: Painel LAI Controladoria-Geral da União - CGU

Das 169 solicitações de informações públicas tratadas, foram apresentados 5 recursos, em primeira instância, e apenas 1 recurso foi apresentado em segunda instância, todos eles foram respondidos no prazo.

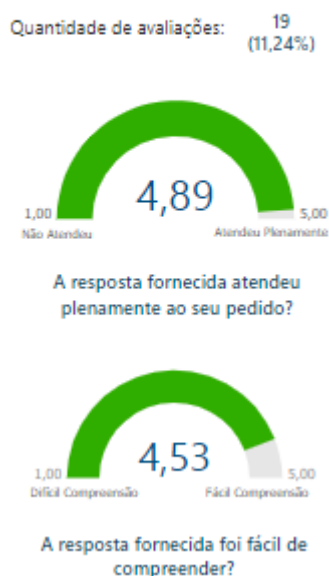
Figura 5: Recursos e decisões sobre os recursos



Fonte: Painel LAI Controladoria-Geral da União - CGU

Em relação ao índice de satisfação dos usuários, em 2025 a Ouvidoria da UFCA alcançou o índice de **4,89 em uma escala de 0 a 5**, equivalente a uma nota de **9,78 em uma escala de 0 a 10**. O gráfico abaixo (figura 6) apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário, preenchida pelo solicitante após o recebimento da resposta ao pedido. Os solicitantes respondem as perguntas marcando uma escala que varia de 1 a 5.

Figura 6: Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Entre as avaliações de satisfação (21 avaliações), destacamos alguns comentários sobre o atendimento prestado pelo SIC em cooperação com os setores institucionais da UFCA:

- **NUP: 23546.144944/2025-92** : “Obrigado pelo apoio à pesquisa!.”;
- **NUP: 23546.119818/2025-08**: Obrigado pela atenção Dentre todas as instituições pesquisadas, foi a que apresentou melhor objetividade na resposta!.”;
- **NUP: 23546.114324/2025-29**: “Agradeço pela atenção, pelo retorno e pela completude das respostas. As informações serão de grande valia para o desenvolvimento da pesquisa.”

Além das Solicitações de Informação Pública, foram realizados **97 atendimentos via e-mail do SIC (acessoainformacao@ufca.edu.br)**. Os atendimentos realizados tinham como foco orientar os usuários sobre a utilização do sistema Fala.BR para o registro dos pedidos.

4. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA:

Em 2025 foram registradas **184** (cento e oitenta e quatro) Manifestações de Ouvidoria, no Fala.BR, tendo sido 1 encaminhada à outro Órgão, restando 183 (cento e oitenta e três) tratadas e respondidas na Ouvidoria da UFCA, das quais, precisamente:

- **25,68% (47)** correspondem às Denúncias (Denúncias identificadas);
- **25,14% (46)** correspondem às Solicitações de Providências;
- **17,49% (32)** correspondem às Reclamações;
- **14,20% (26)** correspondem às Comunicações (Denúncias anônimas);
- **15,30% (28)** correspondem aos Elogios;
- **2,19% (4)** correspondem à manifestação do tipo Sugestão;
- Em 2025, não houve nenhum registro de Manifestação do tipo Simplifique

Figura 7: Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria por Tipo



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

A Ouvidoria, conforme as recomendações da CGU, estabeleceu o uso do sistema Fala.Br como padrão para registro, acompanhamento e tratamento das manifestações recebidas, a fim de aumentar a integridade, proteção dos dados, proteção ao denunciante e outros benefícios. Em 2025, 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.

As manifestações de ouvidoria que foram recebidas por outro meio (e-mail, telefone, atendimento presencial ou virtual) foram devidamente cadastradas no Fala.BR, em conformidade com as normas vigentes de Ouvidoria no Poder Executivo Federal.

Comparando-se ao exercício anterior (2024), o atual (2025) demonstra um **considerável aumento no quantitativo de manifestações recebidas** pela Ouvidoria. Registra-se que ocorreu um aumento de:

- 250 % (+20) para Elogios;
- 300 % (+ 3) Sugestões;
- 91,67% (+ 22) para Solicitações de Providências;
- 60 % (+12) para Reclamações;
- 23,68 % (+ 9) para denúncias identificadas;
- 4,17 % (+1) para Comunicações (denúncias não identificadas)

Conforme o [Painel Resolveu/CGU](#), este setor obteve uma **média de 15,6 dias** para responder às manifestações de ouvidoria, sendo que em 2024 o prazo foi de 19,7 dias, **demonstrando uma redução de 20,81% de prazo de resposta**. 100% das demandas foram atendidas conforme o prazo, a saber: 30 dias para manifestações de ouvidoria, podendo ser prorrogado por igual período, justificadamente.

Além das manifestações de Ouvidoria, foram realizados **137 atendimentos via e-mail** (ouvidoria@ufca.edu.br). Os atendimentos realizados tinham como foco orientar os usuários sobre a utilização do sistema [Fala.BR](#), auxiliar no cadastro das manifestações e agendamento de atendimentos (presenciais e remotos), bem como atender demandas de unidades de Controle e demais unidades administrativas internas.

O Relatório de Gestão de 2024 registrou uma **redução, quanto ao ano de 2023, de 33,33% em registros de denúncias anônimas** (de 33 para 22) e um aumento de 35,71% em denúncias identificadas (de 28 para 38).

Ainda, em 2025, foram registradas 25 comunicações (anônimas) e 47 denúncias identificadas, representando **um aumento de denúncias identificadas de 23,68% em relação ao ano anterior, e de 67,85% em relação à 2023**, reforçando a ideia de **aumento da confiança do público** com o aumento de registros identificados e a simultânea redução do anonimato.

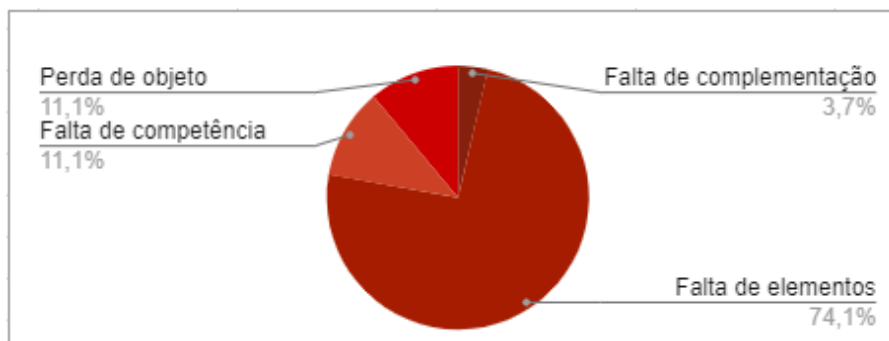
A despeito do Painel Resolveu exibir somente 70 denúncias e comunicações, este **desconsidera denúncias encaminhadas à UFCA por outro órgão**, de modo que, na verdade, foram recebidas **72 denúncias e comunicações em 2025**.

Quanto às 47 denúncias e 25 comunicações (total de 72) recebidas na Ouvidoria Geral da UFCA (OG/UFCA) em 2025, **45 foram consideradas aptas para a apuração e 27 inaptas** (concluídas diretamente pela Ouvidoria).

Das 27 inaptas:

- 3,70% (1) foi arquivada por **falta de complementação** no sistema;
- 74,07% (20) foram concluídos por **falta de elementos**: 2 anônimas incompletas sem possibilidade de complementação, 3 sem indicação de autoria e 15 sem materialidade;
- 11,11% (3) foram concluídas por **falta de competência**; e
- 11,11% (3) foram concluídas na Ouvidoria por **perda de objeto**.

Figura 8: Denúncias inaptas em 2025.



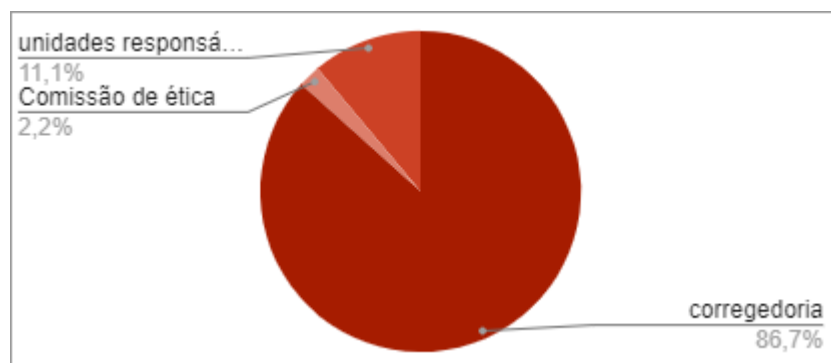
Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

Dos 27 registros inaptos, 12 eram anônimos (comunicações) e 15 denúncias identificadas. **Dos 45 registros aptos, 28,88% (13) foram anônimos e 71,11% (32) eram denúncias identificadas.**

Dos 45 registros considerados aptos para apuração e tramitados regularmente:

- 86,67% (39) foram tramitados à Corregedoria da UFCA;
- 2,22% (1) foi tramitado à Comissão de Ética;
- 11,11% (5) registros foram tramitados às unidades responsáveis, sendo: 2 referentes a matrículas com vínculos duplicados, 2 contestando norma interna e 1 denúncia anônima sobre execução contratual enviada ao setor de fiscalização.

Figura 9: Denúncias aptas para apuração e tramitadas regularmente em 2025.



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

Dos 39 registros encaminhados à Corregedoria:

- 35,90% (14) eram relatos de **faltas administrativas de agentes públicos**: 1 de inassiduidade habitual (apurada e procedente com aplicação de pena de demissão), 6 sobre licença irregular ou possível devolução de valores, 3 sobre incompatibilidade de horários ou descumprimento de carga horária, 3 sobre acumulação ilegal de cargo público e 1 de possível improbidade administrativa.
- 28,21% (11) foram **registros aptos sobre assédio** sendo: 1 assédio sexual e 10 de assédio moral.
- 12,82% (5) **registros de fatos discriminatórios**, sendo: 3 de racismo e 2 de capacitismo;
- 20,51% (8) registros de **tipos penais** sendo (exceto assédio sexual e racismo): 2 de intimidação sistemática, 2 de crimes contra à honra e 4 de apologia ao crime.
- 2,56% (1) registro de **falta ética**.

Além dos 72 relatos de irregularidades cadastrados no ano de 2025, não foi contado 1 registro de dezembro de 2024 foi tratado e respondido em janeiro de 2025, e **14 registros de 2024 que foram resolvidas em 2025**, de modo que, desses últimos:

- 5 denúncias tratavam de terceirização de mão de obra e ensejaram a substituição;
- 1 denúncia foi inadmitida pela Comissão de Ética;
- 8 foram resolvidas pela Corregedoria, sendo que 3 foram arquivadas por falta de elementos, 1 foi considerada improcedente, 2 foram resolvidas por perda de objeto e 2 foram apenadas com suspensão.

Assim, **ao todo em 2025 foram trabalhados 87 registros de irregularidades** (denúncias e comunicações).

De acordo com as informações do Painel Resolveu/CGU, **a pesquisa de satisfação ao usuário com 16 avaliações informa que 73,44% responderam positivamente sobre a resolutividade e satisfação no atendimento da demanda**.

O Painel Resolveu também demonstra **um aumento da resolutividade das demandas**, tendo aumentado de 67,29% em 2024 para 80,68% em 2025, sendo um **aumento de 19,89% de resolutividade**. Considera-se resolvida a demanda quando não há mais providências a serem tomadas pela IES.

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 2025, um total de 586 demandas formais**. Isso corresponde a uma média superior a 2,3 demandas por dia útil, considerando os 253 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.

5. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2025:

- **A Ouvidoria da UFCA participou do 2º Ciclo Avaliativo do MMOp - Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas** correspondente ao período de 2024 a 2026, com o preenchimento de 31 perguntas e envio de evidências no sistema e-aud, além de reanálise após a verificação da Ouvidoria Geral da União. **Estima-se um aumento de 72,31% do nível de maturidade da Ouvidoria da UFCA no período avaliado**, migrando do Nível Limitado para acima do Nível Básico.
- **Mapeamento de processos em Ouvidoria:** a Ouvidoria da UFCA concluiu em 2025, junto à Coordenadoria de Gestão de Projetos e Processos (CGPP), o trabalho iniciado em 2024 de elaboração de 19 (dezenove) fluxogramas de processos em Ouvidoria, os quais são produtos do mapeamento e permitem o detalhamento dos trabalhos da Ouvidoria, objetivando o fortalecimento da Ouvidoria na Universidade, a ampliação da eficiência, a redução de prazos, a transparência em seus tratamentos, a estabilidade do setor e a mitigação de riscos. Foram criados os fluxos de:
 - 01 - Denúncia de Servidor Público na UFCA;
 - 02 - Elogio;
 - 04 - Reclamação;
 - 05 - Solicitação;
 - 06 - Sugestão;
 - 07 - Comunicação;

- 08 - Solicitação de Simplificação;
- 09 - Atualização e Monitoramento da Carta de Serviços;
- 11 - Elaboração de Relatórios sobre manifestações de Ouvidoria e Transparência Passiva;
- 12 - Denúncias de Assédio e Discriminação em atendimento presencial;
- 13 - Denúncias de Assédio e Discriminação em recebimento por e-mail ou sistema Fala.BR;
- 14 - Fluxo de Atendimento Presencial;
- 15 - Fluxo de Atendimento por E-mail;
- 16 - Tratamento de Denúncias de nulidade ou vício em ato administrativo ou procedimento administrativo da UFCA;
- 17 - Tratamento de Denúncias envolvendo Valores da UFCA;
- 18 - Tratamento de Denúncias envolvendo Contratos ou Convênios com a UFCA; e
- 19 - Fluxo de Autocomposição, Conciliação e Mediação na Ouvidoria da UFCA.

- Participação da Ouvidoria da UFCA no Encontro de Ouvidoria e SICs da Educação realizado pela Ouvidoria do Ministério da Educação, ocasião em que **a Ouvidoria Geral da UFCA foi reconhecida pela Melhor Boa Prática em Processos, Gestão e Inovação em Ouvidoria em Educação** a nível nacional em virtude de seu mapeamento de processos.
- **Participação ativa da Ouvidoria no Comitê de Governança em 2025 e acesso ao nível estratégico da UFCA**, com a apresentação do Relatório de Gestão de 2024, contendo o planejamento da unidade e metas para 2025 e com a aprovação do Comitê mediante Ato Decisório CG-UFCA n. 02-2025 - Aprova o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da UFCA referente ao ano de 2024.pdf.
- **Ações conjuntas com a CGU/OGU** quanto à adoção de Recomendações da CGU via sistema e-aud.
- Construção da **Política Institucional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, Violência e Discriminação no âmbito da Universidade Federal do**

Cariri -UFCA, aprovada mediante a RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 282, DE 29 DE JULHO DE 2025, atuando nas fases de planejamento, participação social, oferta de cursos sobre o tema e revisão de textos junto ao Grupo Técnico de Trabalho (GTT), instituído pelo Comitê de Governança da UFCA por meio do Ato Decisório CG nº 04/2024, no qual a Ouvidoria Geral atuou em Coordenação conjunta com a Corregedoria, Unidade de Integridade e Gabinete da Reitoria.

- Em 2025 a Ouvidoria **contribuiu e participou ativamente da construção do Plano de Desenvolvimento Institucional da UFCA 2030**, a fim de contribuir com o alcance de Objetivo Estratégicos(OE), sobretudo, aprimorar os modelos de governança e de gestão estratégica (OE-09) e fortalecer a integração da Universidade com a sociedade e aprimorar a comunicação (OE-08).
- **O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da UFCA (ano-base 2025) demonstra a continuidade de evolução em relação aos relatórios anteriores**, evidenciado por dados mais detalhados e análises aprofundadas e realistas. Além disso, o **Relatório Base 2025 aponta a realização contínua de controle e acompanhamento de denúncias a fim de garantir a sua resolutividade** no sistema [Fala.BR](#), até a aplicação de sanção, outra providência ou decisão justificada sobre a sua impossibilidade, conforme etapa mapeada em fluxograma.
- **Continuidade nos trabalhos de atualização do Regimento Interno da Ouvidoria:** a Ouvidoria havia iniciado os estudos para atualização do Regimento Interno conforme Relatório de Gestão anterior. Todavia, suspendeu o trabalho para a **finalização do mapeamento de processos** e, em seguida, para responder ao **2º Ciclo Avaliativo do MMoup - Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas**. Tal suspensão permitiu a observação de pontos de melhoria do MMoup que dependem de normatização e que podem ser adequadas junto ao Novo Regimento Interno da Ouvidoria, cujo trabalho foi retomado em Novembro de 2025.
- **Lançamento de Boa Prática em Ouvidoria:** em Novembro de 2025, na Orientação de Bolsista, foi desenvolvida a **Pesquisa do Público Interno quanto aos Servidores e Trabalhadores Destaque na Universidade Federal do Cariri**. Observa-se que em 2024, foram registrados apenas 8 elogios no Fala.br. Já em

2025, esse número aumentou para 28, o que representa um crescimento de 250%. Esse aumento está relacionado às ações de incentivo ao elogio realizadas pela Ouvidoria, que vêm contribuindo de forma positiva para esse resultado. Para além disso, a Ouvidoria resolveu perguntar ao público sobre os servidores e trabalhadores que merecem ser reconhecidos e elogiados na UFCA, a fim de motivar trabalhadores e servidores na UFCA, incentivar a participação social e disseminar o compromisso da Universidade Federal do Cariri com o atendimento ao público e com a prestação de seus serviços, sobretudo, pondo-se em prática os princípios de humanidade, presteza, respeito às diferenças, cordialidade, comunicação assertiva, desburocratização, satisfação dos usuários e convívio saudável na comunidade acadêmica. **Na pesquisa foram recebidas 278 respostas**, com resultado em análise.

- Trabalhos contínuos com outras unidades da UFCA: em 2025 a Ouvidoria encaminhou 3 recomendações; respondeu a 3 solicitações de outras unidades; Contribuiu com 5 respostas de demandas de órgãos de Controle Externo ou judiciais (sendo 1 solicitação e 4 auditorias) no total **são contabilizados 11 atendimentos intersetoriais**.

6. DOS DESAFIOS EM 2025:

- Dentre os desafios de 2025, houve a **convocação obrigatória da Ouvidora Geral para atuação no Tribunal do Júri duas vezes por semana**, o que reduziu o tempo de planejamento e gestão no setor.
- Dentre os desafios de 2025, houve a **impossibilidade de atualização de cadastros para finalização da Carta de Serviços da UFCA no portal do Gov.br**, mesmo após intermediação da Coordenação-Geral de Avaliação de Serviços Públicos da CGU com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, e mesmo após a conclusão da Cartilha de Serviços da UFCA na Ouvidoria em 2025.
- Dentre os desafios encontra-se a **dificuldade de participação da equipe**, com nova servidora e nova colaboradora terceirizada, **em eventos e cursos de Capacitação específicos em Ouvidoria e Acesso à Informação**.

- Demandas que precisaram ser replanejadas para 2026 em razão do **aumento de demandas no sistema**.
- Além disso, reforça-se a **necessidade de adaptação dos espaços da Ouvidoria**, em cumprimento à Recomendação constantes no Relatório de Avaliação da Ouvidoria da UFCA da Controladoria Geral da União no Estado do Ceará (CGU-CE).

7. DAS METAS PARA 2026:

- **Trabalhar de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFCA 2030**, para (Objetivo Estratégico-09) aprimorar os modelos de governança e de gestão estratégica e (Objetivo Estratégico-08) fortalecer a integração da Universidade com a sociedade e aprimorar a comunicação.
- Em 2026 a Ouvidoria pretende trabalhar no alcance do Resultado Chave (RC) - Implementar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos nos termos do PDI - 2030.
- Em 2026 a Ouvidoria planeja trabalhar no alcance do RC - Aumentar o nível de maturidade da Ouvidoria conforme MMOuP da CGU nos termos do PDI - 2030.
- Concluir trabalhos iniciados em 2025: atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria.
- Criar um Plano de Capacitação específico em Ouvidoria, conforme disponibilidade orçamentária e, participar ativamente de eventos do RENOUV - Rede Nacional de Ouvidoria.
- Criar um calendário de ações para 2026.
- Concluir metas planejadas para 2025 e não executadas: a **realização de Capacitação dos Servidores** lotados nos diversos setores da UFCA quanto às formas de tratamento aos pedidos de Acesso à Informação; a **elaborar recomendações para os setores com mais pedidos de Acesso à Informação** repetidos/semelhantes para a disponibilização das informações em Transparência Ativa.

- Se possível, realizar eventos e mobilizações sociais sobre Ouvidoria junto à Comunidade Acadêmica e à Comunidade Regional do Cariri.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, destaca-se o uso consolidado do [fala.br](#) para o recebimento das manifestações de ouvidoria, com o registro de 367 demandas no sistema. Embora parte dos atendimentos ainda seja inicialmente demandada por e-mail, todas as manifestações são devidamente registradas no sistema. Noutros casos, o cadastramento das manifestações é feito diretamente pelo usuário, com estrita observância dos prazos legais, maior proteção dos dados pessoais e a centralização do atendimento em um único canal, contribuindo de forma significativa para a celeridade e a eficiência no tratamento das demandas.

Nesse sentido, a fim de ampliar o acesso do público interno da universidade aos serviços da Ouvidoria e orientar quanto ao correto cadastramento das manifestações, foram implementadas **ações de divulgação institucional**, com a distribuição de cartazes contendo QR Code de acesso ao [Fala.br](#) e informações de contato da Ouvidoria em locais estratégicos, tais como o Restaurante Universitário, a portaria e a cantina. Além disso, foram disponibilizados folders informativos intitulados “*O que é uma Ouvidoria?*” e “*Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): Transparência ao Seu Alcance*” com informações mais detalhadas.

Para 2026, a expectativa é cumprir as metas estabelecidas no item anterior, aprimorar o uso das ferramentas internas de organização da Ouvidoria, concluir projetos relevantes e trabalhar para o aumento contínuo da **Maturidade em Ouvidoria, já demonstrando o resultado de aumento de 72,31% do nível de maturidade da Ouvidoria da UFCA no período de 2024 a 2026**, migrando do Nível Limitado para acima do Nível Básico.

O conjunto de ações apresentado neste relatório evidenciam que a Ouvidoria atua como um instrumento qualificado para o tratamento de diversas demandas no âmbito acadêmico, consolidando-se como um canal de participação e transparência institucional, além de exercer o papel de **mediadora eficiente no atendimento a pedidos de acesso à informação, reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios**. A ouvidoria, ao

aproximar-se do da comunidade acadêmica por meio da escuta atenta, acolhimento e o encaminhamento adequado das demandas, fortalece os vínculos institucionais, contribuindo para a construção de interações e intervenções pautadas na cordialidade e corresponsabilidade.