

Relatório de Gestão

Ouvidoria Geral

2025

UFCA
UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	05
2. O QUE É A OUVIDORIA?	06
2.1 Qual a sua função?	06
2.2 Qual é o objetivo do Relatório de Gestão?	06
3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	07
3.1 Da conformidade legal	07
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	08
5. PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	09
5.1 Objetivos do Fala.BR	10
6. SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2025	11
6.2 Detalhamento dos assuntos mais solicitados pelos setores mais demandados	15
6.1 Setores mais demandados	13
7. DA ANÁLISE DA DEMANDA RECEBIDA REFERENTE À LAI	16
8. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA	21
8.1 Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria	21
8.2 Principais assuntos das manifestações de Ouvidoria	23
8.3 Análise Detalhada de Denúncias e Comunicações	26
8.4 Dos 39 registros encaminhados à Corregedoria	28
9. DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2025	30
10. DOS DESAFIOS EM 2025	37
11. DAS METAS PARA 2026	39

Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral 2025

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)

Jeamy Kelly Alves Lopes

Gestora e-SIC | 18/02/2025 - Atualmente
(Portaria de designação nº 085, de 18 de fevereiro de 2025)

Jéssica Gonçalves de Lima

Auxiliar Administrativa | 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)

Elaboração do Relatório de Gestão 2025

Equipe Técnica Responsável

Débora Gomes Bezerra de Menezes
(Ouvidora Geral)

Jeamy Kelly Alves Lopes
(Gestora SIC)

Jéssica Gonçalves de Lima
(Auxiliar Administrativa)



1. Apresentação

2. O que é a Ouvidoria?



A Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri, localizada no endereço: Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639, campus Juazeiro do Norte, bloco K, sala 402, e-mail: ouvidoria@ufca.edu.br, 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.

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). Servindo 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. A Ouvidoria Geral é responsável por receber essas manifestações. Os(as) cidadãos(ãs) podem acionar a Ouvidoria presencialmente, pelo e-mail ouvidoria@ufca.edu.br ou pelo Fala.BR, um canal que permite o registro de manifestações identificadas ou anônimas. 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. O que é a Ouvidoria?

2.2 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".



2.3 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 2025, 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 não é exaustivo, mas apenas 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:

- Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012;
- 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;
- Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018;
- Lei 14.129 de 29 de março de 2021;
- Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses);
- Portaria Interministerial Nº 176, de 25 de junho de 2018;
- Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018;
- Instrução Normativa Nº 19, de 3 de dezembro de 2018;
- Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009;
- Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016;
- Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;
- Decreto Nº 9.723, de 11 de março de 2019;
- Constituição Federal (CF) DE 1988.

Ademais, a Ouvidoria sujeita-se a Instruções Normativas editadas pela Controladoria Geral da União (CGU), que regulamentem atividades precípuas, bem como ao acompanhamento direto deste órgão no tratamento de manifestações de ouvidoria e em solicitações de informação pública, tal qual a IN nº 5 de 18 de junho de 2018.

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.

4. Canais de atendimento

O **Fala.BR** é o principal canal de atendimento de atendimento da Ouvidoria Geral da UFCA. A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, para recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Acesse: www.ufca.edu.br/ouvidoria/.

Demais canais de atendimento (e-mails):

- ouvidoria@ufca.edu.br
- acessoainformacao@ufca.edu.br
- Telefone: (88) 3221-9485



Fala.BR:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



[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 2025 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.

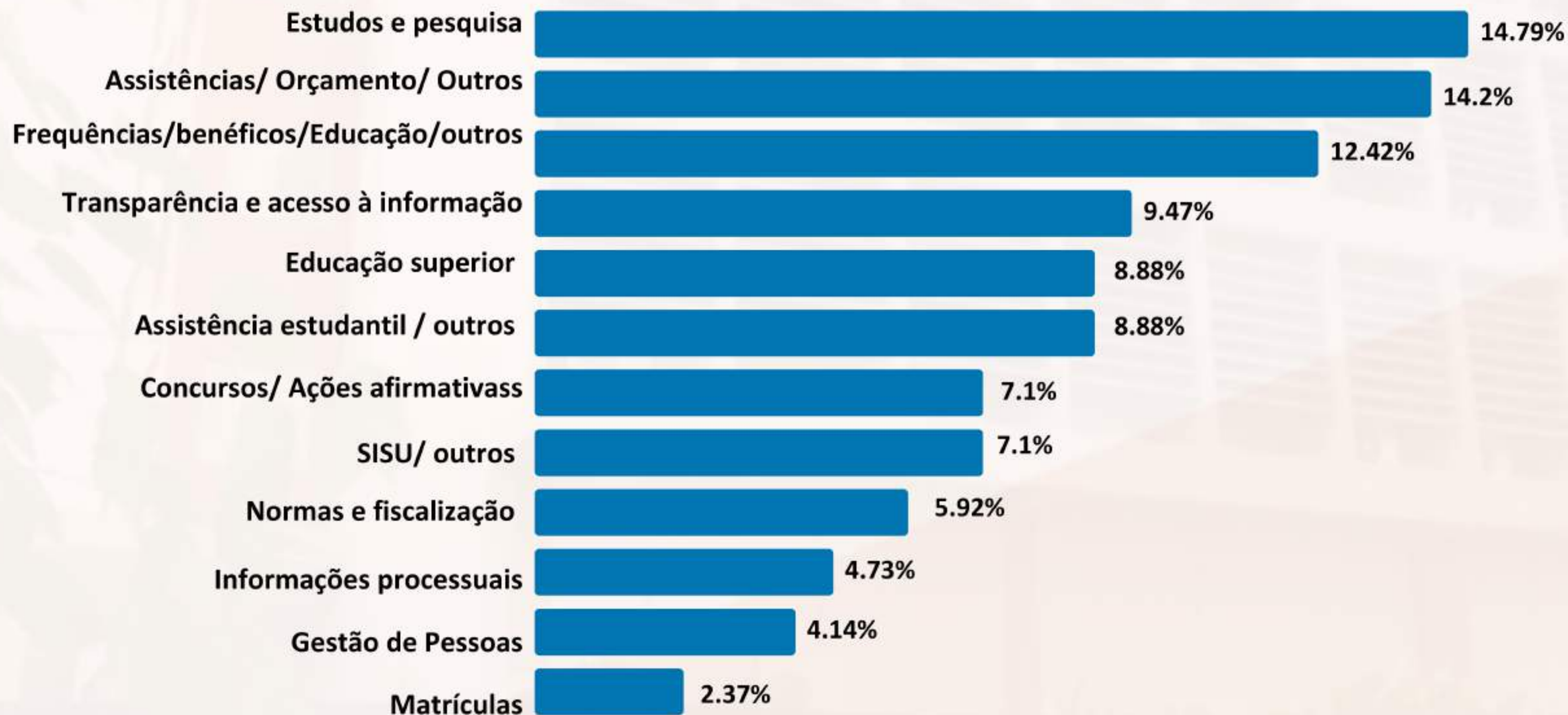
6. Sobre o Acesso à Informação em 2025

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.



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



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025)

6.1 Setores mais demandados

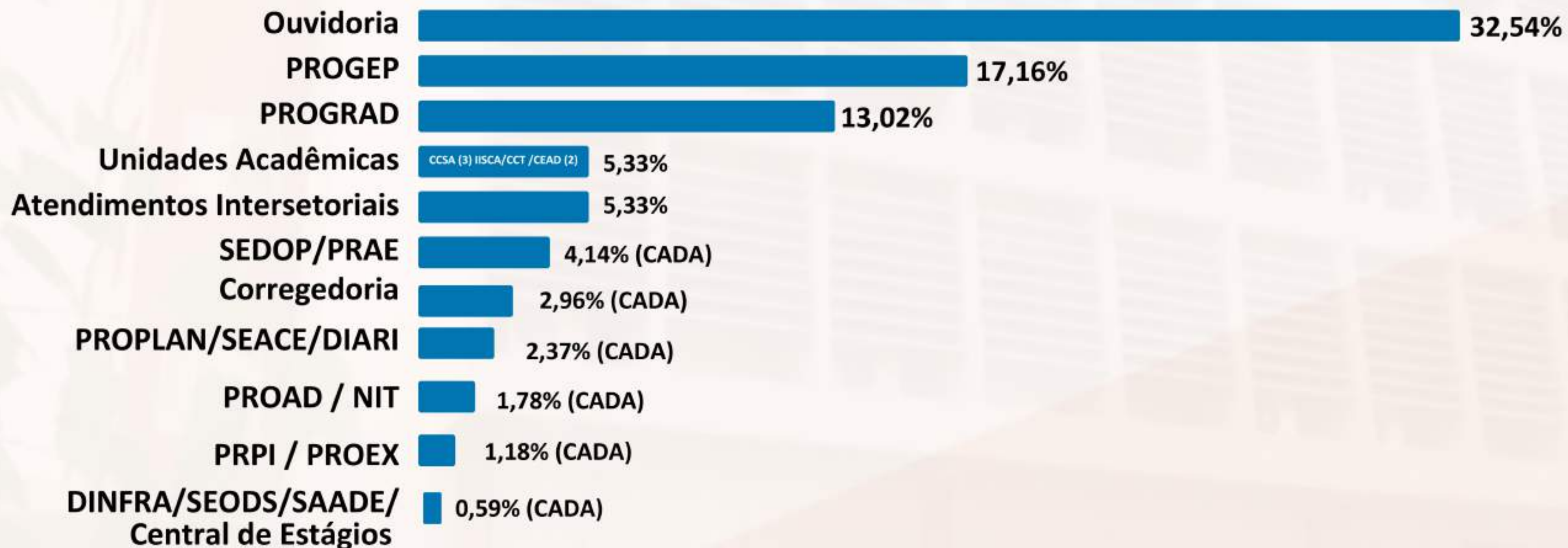
A Ouvidoria concentrou o maior número de demandas, com 55 pedidos, representando 32,54% do total.

- **PROGEP**, respondeu a **29** pedidos 17,16%
- **PROGRAD** respondeu a **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**.
- **SEDOP** e **PRAE** contabilizaram **7 pedidos cada**, o que representa 4,14% para cada setor.
- **Corregedoria** respondeu por **5** pedidos 2,96%.
- **PROPLAN**, **SEACE** e **DIARI** apresentaram **4** pedidos cada, equivalentes a 2,37% individualmente.
- **PROAD** e o **NIT** registraram **(3)** pedidos cada, representando 1,78% do total por unidade.
- **PRPI** e **PROEX** contabilizaram **(2)** pedidos cada, correspondendo a 1,18%.
- **SAADE**, **DINFRA**, **SEODS** e **Central de Estágios** 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.



Setores mais demandados pela LAI em 2025



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025)

6.2 Detalhamento dos assuntos mais solicitados pelos setores mais demandados:

- A **Ouvidoria Geral** respondeu diretamente a **55** pedidos de informação pública no período analisado, com os seguintes assuntos: Estudos e Pesquisas 14,55% (8); Informações processuais, Transparência e acesso à informação e Educação Superior 7,27% (4) cada. Concursos e processos seletivos 5,45% (3) cada. Universidades e Institutos; Matrículas; Ouvidoria; Tecnologia da Informação; Sistemas; Sistema de Seleção Unificada (SISU) 3,64% (2) cada. Auditoria; Bolsas; Auxílio; Assédio moral; Assédio sexual; Licitações; Ações Afirmativas; Cadastros e Documentação; Educação ambiental; Autorização; Regulação e Fiscalização; Controle social; Assistência à Pessoa com Deficiência; Normas e Fiscalização; Outros em Educação; Outros em Comunicações; Outros em Cultura; Outros em Administração; Processos seletivos; Assistência Estudantil; Atendimento ao público; Ciência, tecnologia e inovação; Gestão de Pessoas 1,82% (1) cada.
- A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (**PROGEP**), sob demanda do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), respondeu a **29** pedidos de acesso à informação no período analisado, com os seguintes assuntos: Estudos e Pesquisas 17,24% (5). Concursos e processos seletivos; Normas e Fiscalização; Informações processuais 10,34% (3) cada. Planejamento e Gestão; Gestão de Pessoas 6,90% (2) cada; Ações Afirmativas; Educação Superior; Universidades e Institutos; Frequência de Servidores; Correição; Regime de Trabalho; Bolsas; Transparência e acesso à Informação; Outros em Administração; Proteção e Benefícios ao Trabalhador; Vigilância em Saúde 3,45% (1) cada.
- A Pró-Reitoria de Graduação (**PROGRAD**), sob demanda do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), respondeu a **22** pedidos de acesso à informação no período analisado, com os seguintes assuntos: Educação Superior 18,18% (4). Matrículas; Assistência Estudantil; Estudos e Pesquisas; Ações Afirmativas 9,09% (2) cada. Universidades e Institutos; Planejamento e Gestão; Serviços Públicos; Gestão de Pessoas; SISU; Atendimento ao público; Outros em Educação; Gestão escolar e administrativa; Certidões e Declarações; Transparência e acesso à informação 4,55% (1) cada.
- As **Unidades Acadêmicas**, sob demanda do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responderam a **9** pedidos de acesso à informação, dividindo-se entre o CCSA 33,33% (3) IISCA, CCT e CEAD 22,22% (2) cada. Os assuntos demandados foram: Controle social; Universidades e Institutos; Normas e Fiscalização; Gestão de Pessoas; Atendimento; Outros em educação; Educação superior; Estudos e Pesquisas; Transparência e Acesso à informação 11,11% (1) cada.
- Os **Atendimentos Intersetoriais**, correspondem a **9** pedidos de acesso à informação que demandaram mais de um setor para resposta. A Ouvidoria corroborou com 77,78% (7) das respostas. A Progep 55,56% (5) respostas. Prae, Saade, PRPI, Proplan e DTI 22,22% (2) respostas cada. Proex, corregedoria, Famed e acessibilidade 11,11% (1) resposta cada. Ressalta-se que neste caso, não trata-se de uma somatória, considerando que em um atendimento intersetorial demanda mais de um setor para resposta e um mesmo pedido pode somar a colaboração de vários setores. Os assuntos mais demandados nesses atendimentos foram: Ações Afirmativas; Educação Superior 22,22% (2) cada; Estudos e Pesquisas; Gestão Pública; Transparência e acesso à informação; Normas e Fiscalização; Gestão de Pessoas 11,11% (1) cada.

7. DA ANÁLISE DA DEMANDA RECEBIDA REFERENTE À LAI:

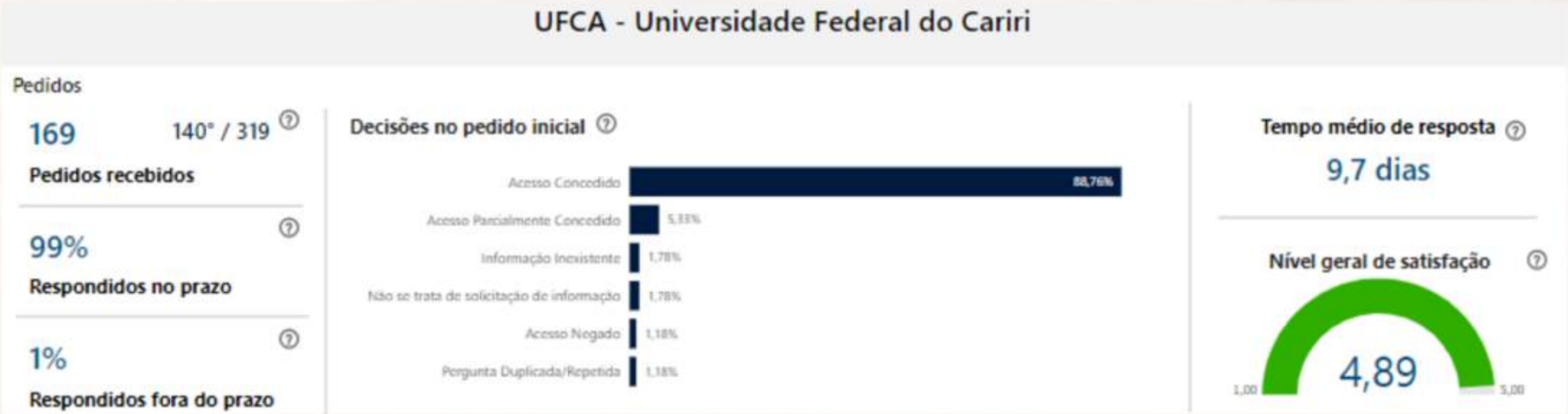
Em 2025 a Ouvidoria recebeu, conforme planilha de controle anual de dados, **169** (Cento e sessenta e nove) **pedidos de informação pública**, todos foram tratados na Plataforma Fala.BR, conforme a figura 3.

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).



Visão geral do Painel da LAI 2025



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

7. DA ANÁLISE DA DEMANDA RECEBIDA REFERENTE À LAI:



Visão geral do Painel da LAI 2025

O sistema Fala.BR registrou, no exercício de 2025, uma excepcionalidade referente ao atendimento de um pedido de acesso à informação respondido fora do prazo. Refere-se ao **NUP: 23546.129769/2025-11** que solicitou informações e documentos relacionados ao estágio probatório de Professores do Magistério Superior. A demanda foi cadastrada em 14/11/2025, com prazo final para atendimento no sistema até 08/12/2025. A resposta ao manifestante foi registrada em 09/12/2025, configurando atraso de **um dia**. Esclarece-se que a solicitação foi encaminhada ao setor responsável em 21/11/2025, via e-mail. Durante o acompanhamento da demanda, foram realizadas diversas cobranças ao setor competente, tanto por e-mail quanto presencialmente, inclusive mediante consulta formal, por e-mail, quanto à necessidade de eventual prorrogação do prazo para elaboração da resposta. Cumpre destacar que era cabível a prorrogação do prazo para resposta ao pedido de acesso à informação no fala.br, nos termos da legislação vigente (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias). Assim, a falha operacional consistiu apenas na ausência de registro da prorrogação no sistema, não tendo havido ilegalidade ou extrapolação do prazo legal, uma vez que **a demanda foi respondida** em 21 dias, sem registro da prorrogação no sistema.

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, **2,96% (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).

Tipos de decisão e recursos



Recursos e decisões sobre os recursos

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.



Recursos decididos por instância ?

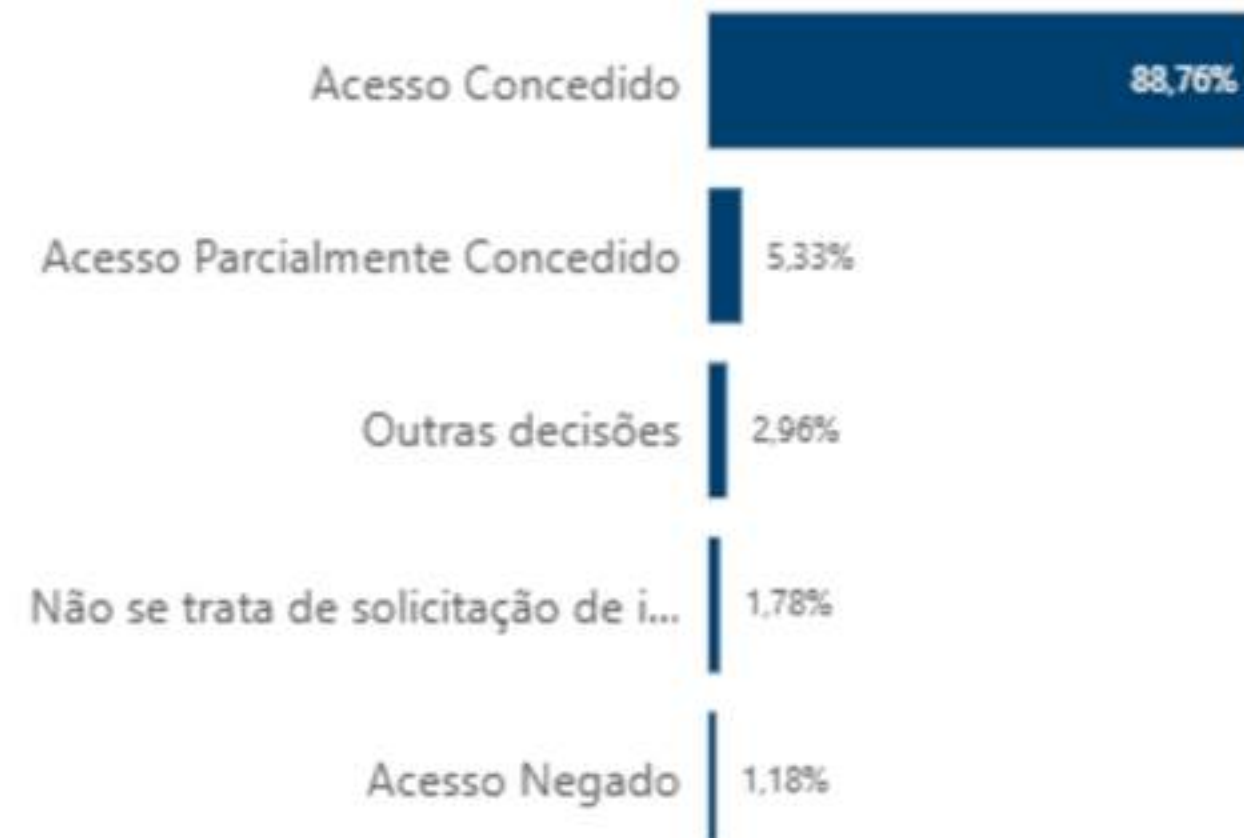


Decisões sobre os recursos ?



● Mantém decisão ● Reverte decisão

Tipo de decisão (Painel da LAI)



Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Fonte: Controladoria-Geral da União - CGU

Pesquisa de Satisfação do Usuário



Em relação ao índice de satisfação dos usuários, em 2025 a Ouvidoria da UFCA alcançou o índice de 4,53 em uma escala de 0 a 5, equivalente a uma nota de 9,06 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



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.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

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: 23546.114324/2025-29:
"Agradeço pela atenção, pelo
retorno e pela completude das
respostas. As informações serão
de grande valia para o
desenvolvimento da pesquisa."

NUP: 23546.119818/2025-08:
Obrigado pela atenção Dentre
todas as instituições
pesquisadas, foi a que
apresentou melhor
objetividade na resposta!"

FalaBR

8. DA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA OUVIDORIA

8.1 Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

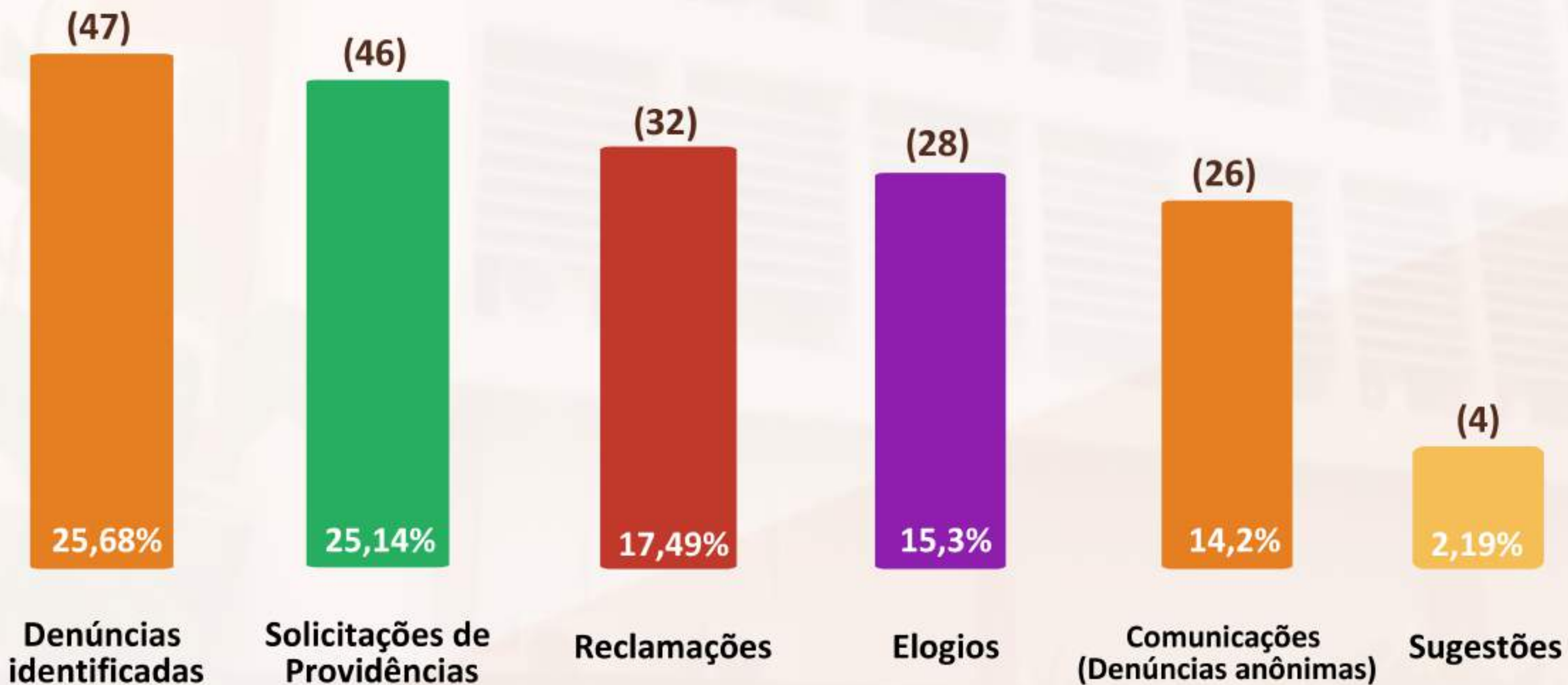
Em 2025 foram registradas **183** (cento e oitenta e três) Manifestações de Ouvidoria, no Fala.BR, das quais, precisamente:

- **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



Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria por Tipo



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025)

8. Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

8.2 Principais assuntos das manifestações de Ouvidoria:

Das 46 solicitações:

Educação Superior 23,91% (11); Ações Afirmativas; Processo Seletivo 8,70% (4) cada; Matrículas; SISU; Atendimento 6,52% (3) cada; Auxílios; Outros em Educação; Dados Pessoais - LGPD; Concursos e Processos Seletivos 4,35% (2) cada; Outros em Pesquisa e Desenvolvimento; Bibliotecas e Acervos Públicos; Processo Seletivo; Acesso à Informação; Certificado ou Diploma; Universidades e Institutos; Ouvidoria; Denúncia Crime; Autorização, Regulação e Fiscalização; Cadastros e Documentação; Certidões e Declarações; Tecnologia da Informação e Sistemas 2,17% (1) cada.

Das 4 sugestões:

Direcionadas a Prograd, ESIGS, Prae e CCSA. Os assuntos das foram: Educação Superior 50% (2), Ações Afirmativas; Universidades e Institutos 25% (1) cada.



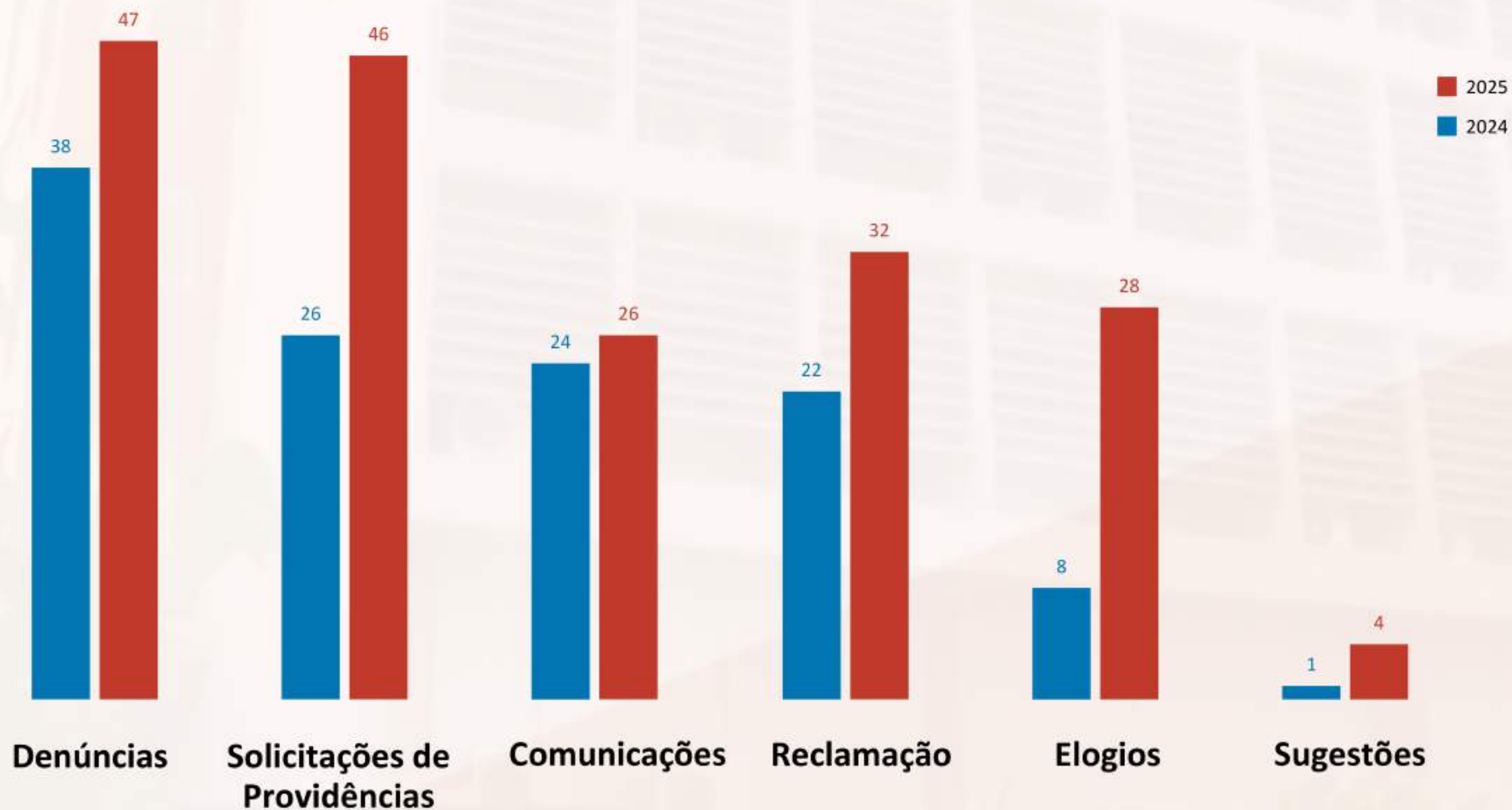
Das 32 reclamações:

Educação Superior 37,50% (12), Conduta Docente 9,38% (3); Acesso à Informação e Atendimento 6,25% (2) ocorrências cada. Conduta ética, irregularidades dos servidores; Bibliotecas e Acervos Públicos; Assédio Moral; Atendimento básico; Abastecimento e Armazenagem; Animais; Defesa da concorrência e do consumidor, defesa comercial; Esporte; Dados Pessoais - LGPD; Assistência Estudantil; Denúncia Crime; SISU; Outros em Educação 3,13 (1) ocorrência cada.

Dos 28 elogios:

Diretoria de Tecnologia (DTI) 14,29% (4) elogios; Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) e Pró-reitoria de Cultura (Procult) 10,71% com (3) elogios cada; Ouvidoria; Corregedoria; Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis; Cerimonial 7,14% (2) elogios cada; Diretoria de Logística e Apoio Operacional (DLA), Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan), Pró-Reitoria de Administração (Proad) 3,57% (1) elogio cada

Comparativo das manifestações de Ouvidoria entre 2024 e 2025



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025)

8. Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

8.2 Principais assuntos das manifestações de Ouvidoria:

Comparando o exercício anterior (2024) com o atual (2025), observa-se 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

8. Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

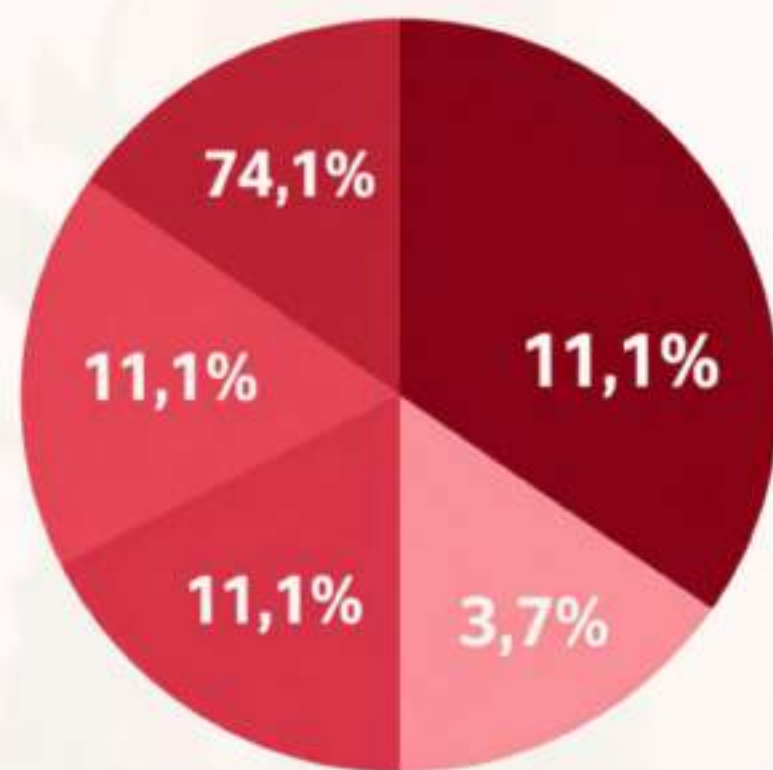
8.3 Análise Detalhada de Denúncias e Comunicações:

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). No mesmo sentido, 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.



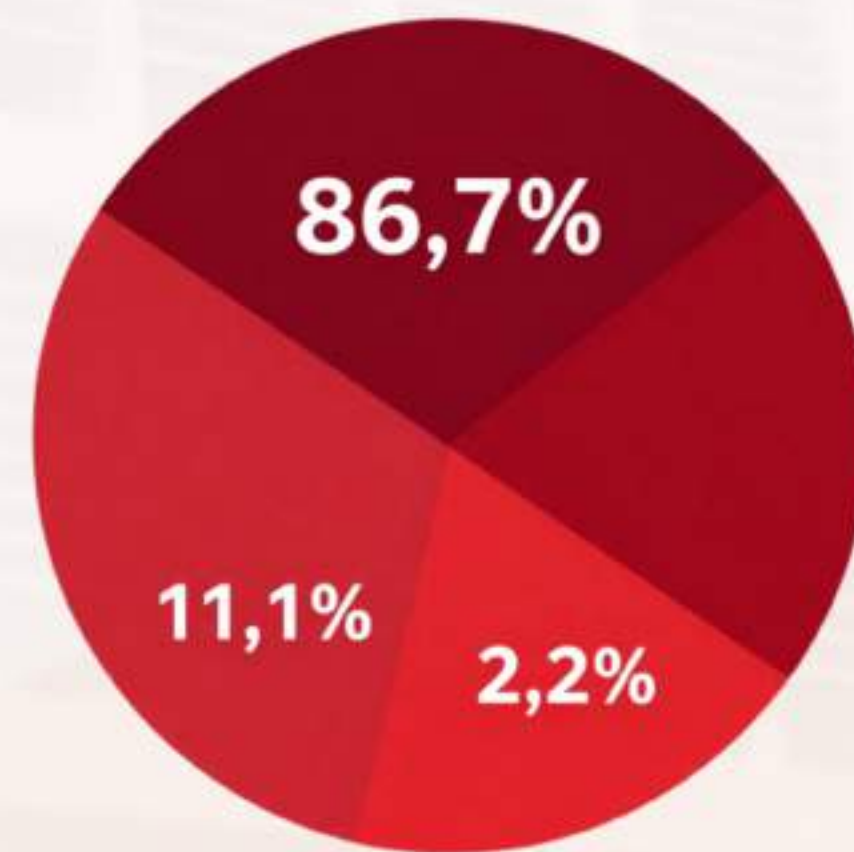
A despeito do Painel Resolveu exibir somente 69 denúncias e comunicações, este desconsidera denúncias encaminhadas à UFCA por outro órgão, de modo que, na verdade, foram recebidas 72 denúncias e comunicações em 2025. Quanto às 47 denúncias e 25 comunicações (total de 72) recebidas na Ouvidoria Geral da UFCA (OG/UFCA) em 2025, 45 foram consideradas aptas para a apuração e 27 inaptas de modo que foram concluídas diretamente pela Ouvidoria

Denúncias inaptas em 2025



- 74,1% (20) - Falta de elementos
- 11,1% (3) - Falta de competência
- 11,1% (3) - Perda de objeto
- 3,7% (1) - Arquivada por falta de complementação

Denúncias aptas em 2025

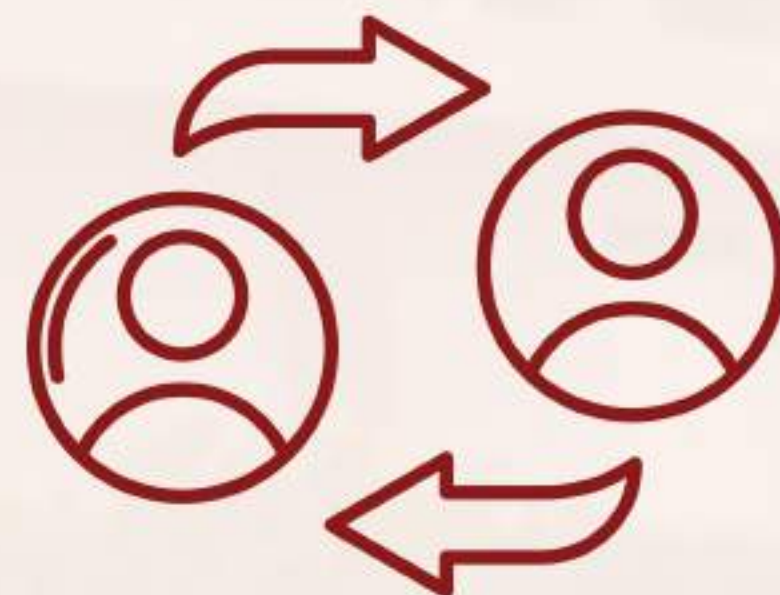


- 86,7% (39) - Corregedoria
- 11,1% (5) - Unidades Responsáveis
- 2,2% (1) - Comissão de Ética

8. Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

8.4 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.



8. Análise Geral das Manifestações de Ouvidoria:

8.4 Dos 39 registros encaminhados à Corregedoria

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 apenas com suspensão.

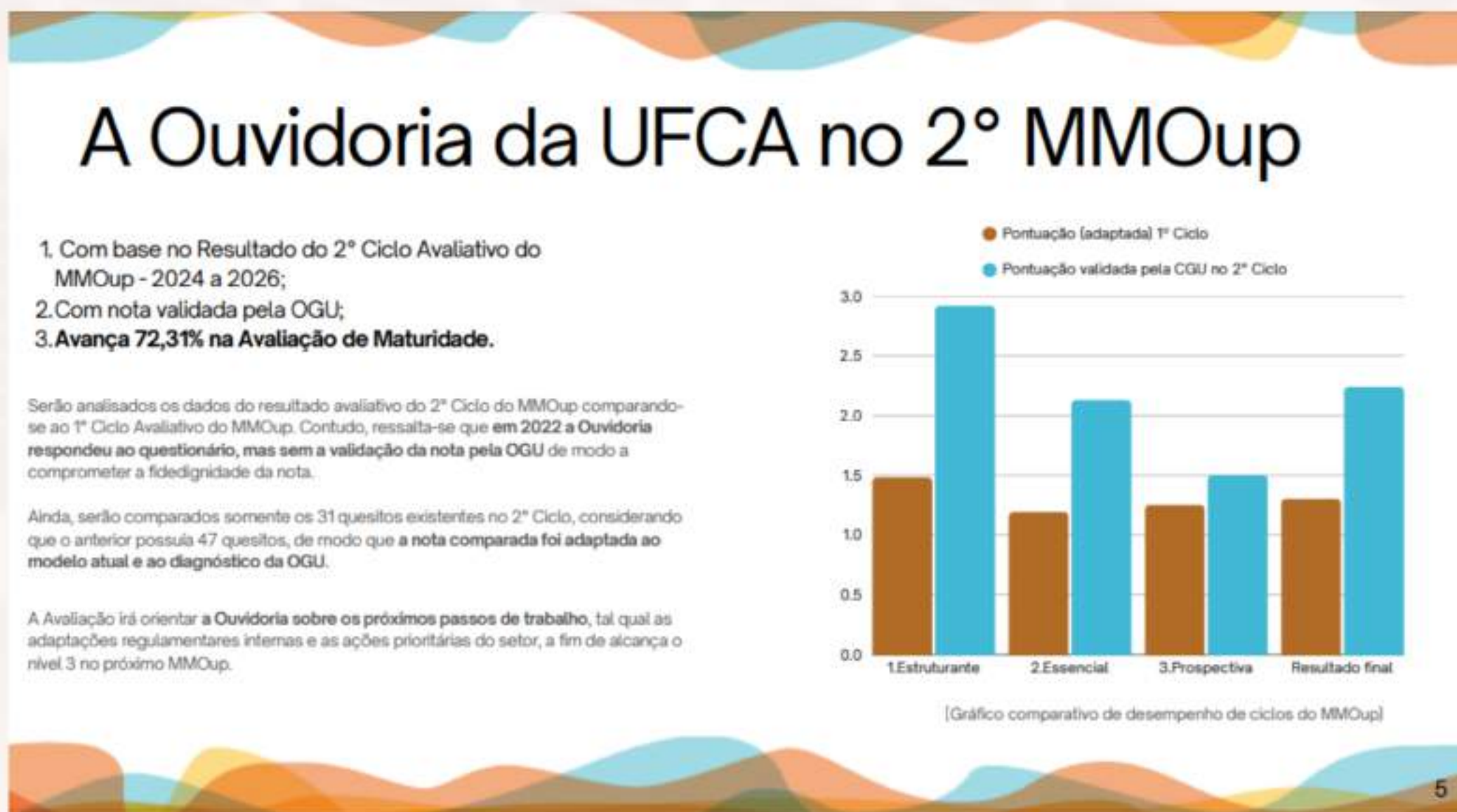
Assim, ao todo em 2025 foram trabalhados 87 registros de irregularidades (denúncias e comunicações). De acordo com as informações do Painel Resolveu/CGU, a pesquisa de satisfação ao usuário com 16 avaliações informa que 73,44% responderam positivamente sobre a resolutividade e satisfação no atendimento 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.



9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:

A Ouvidoria da UFCA participou do 2º Ciclo Avaliativo do MMOup - 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.

Com nota validada pela OGU, a Ouvidoria Geral da UFCA avança 72,31% na presente avaliação de maturidade. Em uma escala cujo máximo é 3 pontos, a Ouvidoria atingiu 2,24 pontos – avançando ao nível essencial na avaliação.

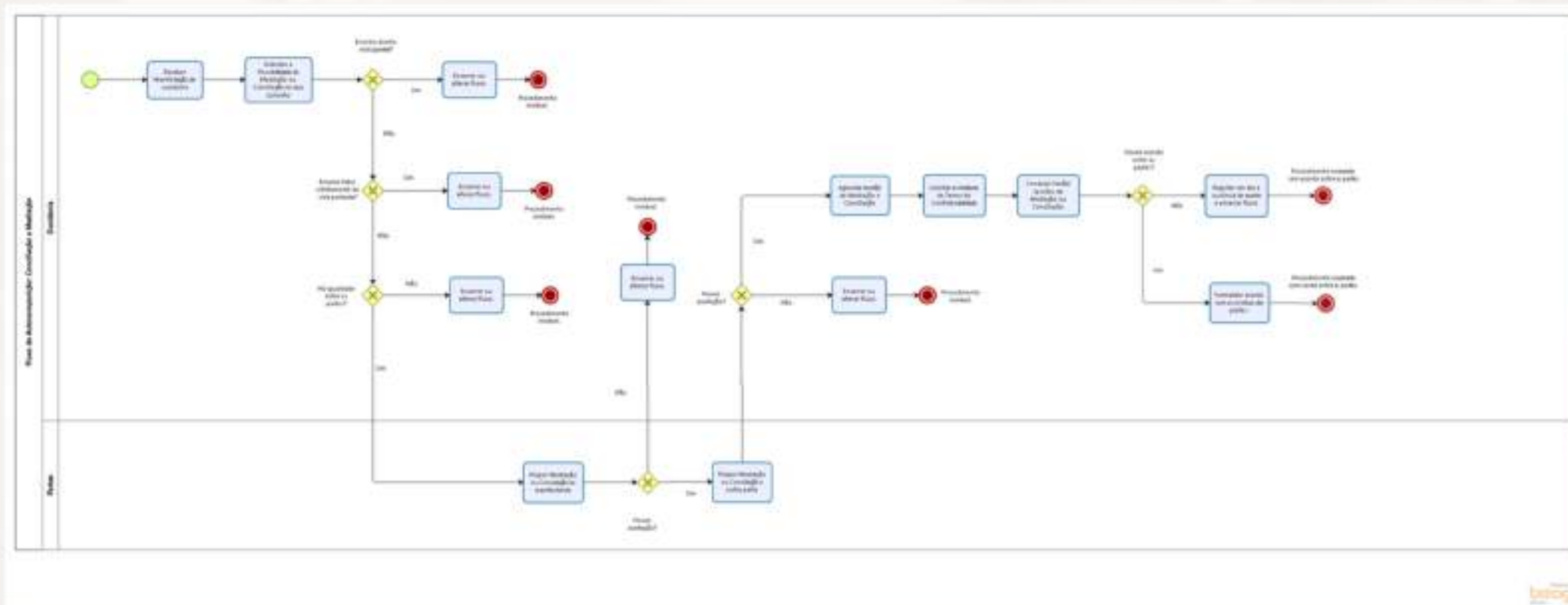


Fonte: Relatório do Resultado do 2º Ciclo Avaliativo do Modelo de Maturidade em Ouvidorias 2025

9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:

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.

Fluxo de Autocomposição: Conciliação e Mediação



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025)

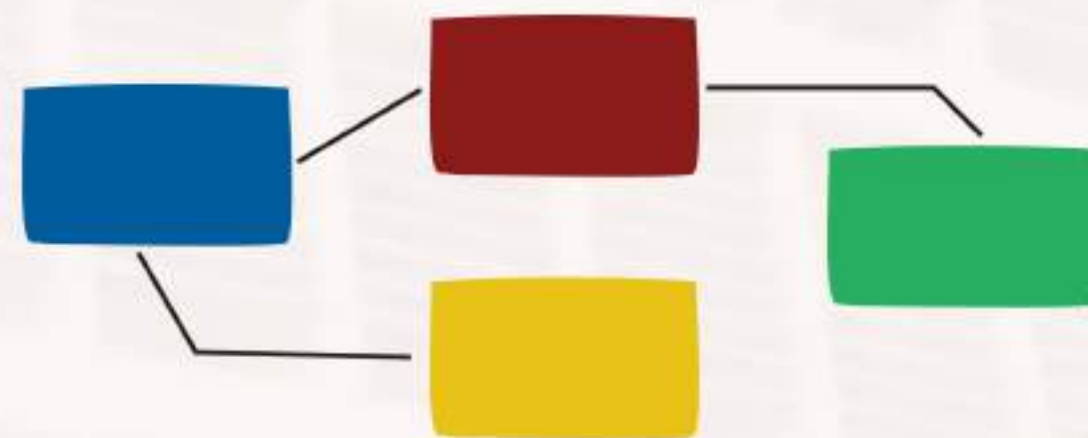
Fluxogramas de processos em Ouvidoria



9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:

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;
- 19 - Fluxo de Autocomposição, Conciliação e Mediação na Ouvidoria da UFCA.



9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:



Reconhecimento pela Melhor Boa Prática em Processos, Gestão e Inovação em Ouvidoria

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.

GESTÃO

MEC realiza encontro de ouvidorias e premia boas práticas

Evento reuniu mais de 100 gestores e servidores de todas as regiões do país, com o objetivo de capacitar profissionais e fortalecer a articulação entre as entidades vinculadas ao MEC.

Atualizado em 02/10/2025 17h01

Compartilhe: [f](#) [X](#) [in](#) [v](#) [p](#)



Foto: Divulgação/MEC

9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:

- 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.
- 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.

9. Das principais ações desenvolvidas em 2025:

- 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 MMOp - Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas. Tal suspensão permitiu a observação de pontos de melhoria do MMOp que dependem de normatização e que podem ser adequadas junto ao Novo Regimento Interno da Ouvidoria, cujo trabalho foi retomado em Novembro de 2025.

9. Das principais ações desenvolvidas em 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.**



10. 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).

11. 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.



12. 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 para tratamento. 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.

Em síntese, **somando as manifestações de ouvidoria, os pedidos de acesso à informação e os atendimentos realizados por e-mail, a Ouvidoria Geral da UFCA atendeu, ao longo de 2025, um total de 586 demandas. Isso corresponde a uma média superior a 2,3 demandas por dia útil, considerando os 253 dias úteis do ano de 2025.** Cabe destacar que esta soma 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 intersetoriais, entre outras tarefas que também demandam significativa dedicação da equipe.

12. Considerações Finais

Para 2026, a expectativa é cumprir as metas estabelecidas no item anterior (11), 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 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.

