



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
OUVIDORIA GERAL**

# **Relatório Anual de Gestão dos Serviços da Ouvidoria Geral**

Fevereiro/2024

## **Relatório Anual de Gestão dos serviços da Ouvidoria Geral Exercício de 2023**

Em atendimento às orientações previstas na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Reitor**

Custódio Luís Silva de Almeida

**Vice-Reitora**

Diana Cristina Silva de Azevedo

**Pró-Reitor de Assistência Estudantil**

Bruno Anderson Matias da Rocha

**Pró-Reitor de Cultura**

Sandro Thomaz Gouveia

**Pró-Reitora de Extensão**

Bernadete de Souza Porto

**Pró-Reitora de Gestão de Pessoas**

Marilene Feitosa Soares

**Pró-Reitor de Graduação**

Davi Romero de Vasconcelos

**Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação**

Regina Celia Monteiro de Paula

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

João Guilherme Nogueira Matias

**Pró-Reitora de Relações Interinstitucionais**

Diana Cristina Silva de Azevedo

**Chefe de Gabinete**

Carlos Almir Monteiro de Holanda

**Procurador Geral**

Paulo Henrique Leite Gonçalves

**Ouvidora Geral**

Verônica Moraes Ximenes

**Equipe da Ouvidoria Geral**

Ycaro Coelho Pereira

Lucas Macêdo de Queiroz

Luciana Albuquerque Cavalcante

Ana Maria de Lima Simões

Fernando Henrique Monteiro Carvalho

## Apresentação

É com satisfação que apresentamos o **Relatório Anual de Gestão dos Serviços da Ouvidoria Geral** da Universidade Federal do Ceará. Esse relatório tem a finalidade de contribuir com a transparência no acesso das informações das ações de ouvidoria na Universidade, realizadas em 2023, em conformidade com as orientações da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O objetivo deste relatório é disponibilizar, de modo conciso, o resultado das manifestações tratadas pela Ouvidoria Geral, considerando principalmente seus tipos e seus quantitativos.

Assim, o **Relatório Anual de Gestão dos serviços da Ouvidoria Geral** deverá ser apresentado ao Gabinete do Reitor, bem como será disponibilizado *on-line* por meio do sítio da Ouvidoria Geral de modo a ampliar o acesso às informações e a fortalecer o princípio da transparência das ações desse órgão.

Boa leitura!

# Sumário

---

<b>Apresentação.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Introdução.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Estrutura de trabalho.....</b>	<b>6</b>
Atribuições da Ouvidoria Geral.....	6
Força de trabalho da Ouvidoria Geral.....	8
Estrutura física.....	8
<b>3. Resultados do exercício de 2023.....</b>	<b>8</b>
Quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria.....	9
Quantitativo de manifestações de Ouvidoria (Fala.BR).....	11
Resultado das pedidos de Acesso à Informação.....	13
<b>4. Transparência ativa.....</b>	<b>14</b>
Dados abertos.....	14
E- Agendas.....	15
<b>5. Conselhos de usuários de serviços públicos.....</b>	<b>16</b>
Carta de Serviços ao Cidadão.....	16
Implantação do Conselho de usuários dos serviços públicos.....	16
<b>6. Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.....</b>	<b>16</b>
<b>7. Ações exitosas.....</b>	<b>18</b>
Melhoria no fluxo para o tratamento de denúncias.....	18
Melhoria no fluxo para atendimento a solicitações de informações.....	19
Participação da Ouvidoria Geral em ações de gestão.....	20
Planejamento.....	21
Principais desafios e oportunidades de melhorias.....	22
<b>8. Considerações Finais.....</b>	<b>23</b>

# 1. Introdução

A Ouvidoria Geral é o canal institucional que possibilita e incentiva a participação dos usuários (comunidade acadêmica e sociedade em geral) na gestão da Universidade. Nesse sentido, é significativo garantir o adequado atendimento dos usuários, bem como o recebimento das suas manifestações, que podem ser registradas como elogios, sugestões, solicitações de providências, solicitações de informações, reclamações e denúncias referentes a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, colaborando diretamente com o seu aprimoramento de modo continuado.

Para possibilitar o atendimento aos usuários, a Universidade viabiliza o funcionamento do órgão a partir de uma estrutura de trabalho formalmente estabelecida na Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015. Isso tem possibilitado o alcance de significativos resultados.

## 2. Estrutura de trabalho

Para garantir o adequado atendimento dos usuários, bem como o recebimento das suas manifestações, a Ouvidoria Geral dispõe de uma estrutura de trabalho específica para o atendimento das demandas dos usuários. Desse modo, é importante conhecer as atribuições pertinentes à essa unidade para compreender os serviços prestados na UFC.

### *Atribuições da Ouvidoria Geral*

---

Na UFC, as atividades de ouvidoria são regidas pela Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015. No entanto, outros documentos também devem ser considerados, conforme mostra o quadro 1:

Quadro 1 - Documentos normativos de orientação das atividades de ouvidoria

Tipo do documento	Título do documento
Resolução/UFC	<u>Resolução N.º 9/CONSUNI</u> , de março de 2015.
Lei	<u>Lei n.º 13.460/2017</u> , <u>Decreto n.º 9.492/2018</u> e <u>Portaria n.º 581/2021/CGU</u> : normativos que detalham todas as atividades da Ouvidoria e determinam a publicação do Relatório Anual de Gestão, entre outros.

Lei	<u>Lei n.º 12.527/2011</u> e <u>Decreto n.º 7.724/2012</u> : Lei de Acesso à Informação e o seu decreto regulamentador. Instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), regulamentou os pedidos de acesso à informação, além de trazer as atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI). Determinam a publicação do Relatório de Monitoramento da LAI e o Relatório Anual Estatístico do SIC.
Lei	<u>Lei n.º 13.709/2018</u> : A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) instituiu a figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e enumerou suas atribuições (Art. 41, § 2º).
Decreto	<u>Decreto n.º 8.777/2016</u> : Regulamenta a LAI e institui a Política de Dados Abertos do Executivo Federal, além de apresentar o Relatório Anual do PDA.
Decreto	<u>Decreto n.º 10.889/2021</u> : Regulamenta a Lei de Conflito de Interesses, instituindo o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e-Agendas, e detalha a obrigação da divulgação da agenda de compromissos públicos.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em síntese, todos esses documentos orientam as atividades de ouvidoria com o objetivo de cumprir, especialmente, com as atribuições do Art. 13 da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a saber:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Em conformidade com o Art. 9.º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral (Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015), são de competência da equipe técnica as seguintes atividades:

- I – organizar e acompanhar a tramitação das demandas, consultas e demais solicitações endereçadas à ouvidoria;
- II – manter atualizado o arquivo da Ouvidoria;
- III – elaborar, sob supervisão do Ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria.

A gestão da Ouvidoria Geral, ao longo de 2023, foi exercida pelo professor Sidney Guerra Reginaldo. Assim, os resultados registrados neste relatório são referentes à sua administração. A partir de 22 de janeiro de 2024, o referido órgão passou a ser gerido pela professora Verônica Morais Ximenes, conforme designação registrada na Portaria N.º 159/PROGEP/UFC, de 9 de janeiro de 2024.

Quanto à equipe técnica, a Ouvidoria Geral está composta pelos (as) seguintes servidores e servidoras técnico-administrativo (as) desde 2023 até a presente data:

- Ana Maria de Lima Simões (secretária executiva);
- Fernando Henrique Monteiro Carvalho (administrador);
- Lucas Macêdo de Queiroz (assistente em administração);
- Luciana Albuquerque Cavalcante (assistente em administração); e
- Ycaro Coelho Pereira (assistente em administração).

Registre-se que todos os servidores e todas as servidoras são responsáveis pelo atendimento dos usuários, especialmente no recebimento e encaminhamento das manifestações oriundas do Fala.BR.

Os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio dos telefones (85) 3366-7339 /3366-7344; de mensagens via whatsapp (85) 3366-7339; do e-mail [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br); do agendamento de videoconferência. e do atendimento presencial (agendado ou não com a equipe e com a gestão da Ouvidoria Geral).

### *Estrutura física*

---

A Ouvidoria Geral está localizada na área 3 do Centro de Humanidades localizada na Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE . A sala possui uma área comum compartilhada entre os 5 membros da equipe técnica e uma sala específica e mais privativa de uso da Ouvidora para as ocasiões de atendimentos presenciais. O Horário de funcionamento é das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **3. Resultados do exercício de 2023**

O ano de 2023 foi marcado pela transição da administração superior da UFC, concretizada em agosto de 2023. A partir desse contexto, a Ouvidoria Geral dedicou-se a estabelecer algumas atividades voltadas ao planejamento interno para compreender melhor



as suas potencialidades e preparar-se para a nova gestão da Universidade. Desse modo, além das atividades atribuídas normativamente à Ouvidoria Geral, em 2023, destacamos esse cuidado com o planejamento interno.

Assim, essa seção considerou o planejamento interno da unidade em sintonia com o planejamento institucional da UFC (PDI 2023 a 2027), bem como os atendimentos de ouvidoria e as principais entregas do setor.

O trabalho da Ouvidoria Geral é monitorado pela Controladoria-Geral da União (CGU) que orienta e auxilia todas as Ouvidorias do Poder Executivo Federal por meio de normas padronizadas e de sistemas como a Plataforma Fala.BR. A mencionada plataforma é o resultado da combinação entre os sistemas e-Ouv e e-SIC, unificados em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos fundamentados pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Funcionando de forma integrada, esta ferramenta permite ao cidadão escolher sobre qual tema ou unidade da UFC deseja direcionar uma manifestação.

### *Quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria*

---

Além das manifestações dos usuários, preferencialmente registradas na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria realiza atendimentos por outros canais de entrada, como e-mail, telefone, WhatsApp, bem como presencialmente. Em 2023, foram realizados **1.784 atendimentos** ao todo, incluindo as manifestações da plataforma Fala.BR. A seguir, é possível observar a distribuição dos atendimentos da unidade entre os diversos canais de entrada disponíveis. Todo esse esforço pode ser resumido nos 1.784 atendimentos distribuídos entre os seguintes canais de atendimento no ano de 2023 na Tabela 1.

Tabela 1 - Atendimentos em 2023

Tipo de atendimento	Número total
e-mail	279
presencial	14
telefone	66
whatsapp	103
Fala.BR	1322
N.º total de atendimentos	1784

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2023).

Com relação à Tabela 1, ressalta-se que não há equivalência entre o total de atendimentos recebidos pelo Fala.BR e de manifestações tratadas na plataforma (Tabela 2 apresentada a seguir), pois os atendimentos podem se originar em um dos diversos canais de entrada e, posteriormente, darem origem a uma manifestação de ouvidoria (formalmente registradas pelo Fala.BR). Além disso, o total de atendimentos recebidos pelo Fala.BR na Tabela 1 corresponde à soma das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação (SIC) registrados originariamente na plataforma.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria Geral realizou 11 atendimentos por videoconferência<sup>1</sup> em 2023, sendo esta uma forma de aprofundar o contato da Ouvidoria com o usuário quando necessário, bem como de facilitar a comunicação com usuários de outras cidades ou, ainda, para quem o deslocamento físico até as dependências da Ouvidoria se revela demasiadamente custoso.

A Tabela 2 apresenta os assuntos identificados nos atendimentos realizados pela Ouvidoria, em 2023, considerando os registros internos controlados por planilhas de atendimento da Ouvidoria Geral da UFC:

Tabela 2 - Assuntos demandados (2023)

Assuntos demandados	Temas destacados	Qtd. de atendimentos
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta docente</li> <li>• Conduta servidor técnico-administrativo</li> <li>• Perícia</li> <li>• Elogio</li> <li>• Informações gerais sobre serviços da UFC</li> <li>• Organização e telefones da UFC</li> </ul>	223
Graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrículas em geral</li> <li>• Sistema de Seleção Unificada (SISU)</li> </ul>	398
Pesquisa e pós-graduação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsas de Pós-graduação</li> <li>• Propriedade intelectual</li> <li>• Processos seletivos de pós</li> </ul>	134
Ensino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérprete de LIBRA</li> <li>• Metodologia docente</li> </ul>	49
Infraestrutura e manutenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessibilidade</li> <li>• Equipamentos (fiscalização)</li> <li>• Instalações físicas</li> </ul>	139
Gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos/seleções</li> </ul>	359

<sup>1</sup> Os atendimentos por videoconferência estão incluídos nos atendimentos via *e-mail* (ver Tabela 1), visto que é o canal mais comum de solicitação para esse tipo de atendimento.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança no trabalho</li> <li>• Solicitações de documentos de servidores</li> </ul>	
Extensão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agência de estágios</li> <li>• Casas de Cultura</li> </ul>	94
Políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assédio moral</li> <li>• Cotas</li> </ul>	124
Assistência estudantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsas e auxílios</li> <li>• Restaurante universitário</li> </ul>	93
Administração e planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria de processos</li> <li>• Financeiro</li> <li>• Licitações e contratos</li> </ul>	72
Empreendedorismo e internacionalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação</li> <li>• Empreendedorismo</li> </ul>	4
Universidade pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso à informação</li> <li>• Educação superior</li> </ul>	95
Total		1784

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2023).

Os assuntos que registraram maior número de questionamento foram os relacionados à graduação (398 manifestações); à área de pessoal (359 manifestações); ao atendimento de modo geral (223 manifestações); à pesquisa e pós-graduação (134 manifestações); à infraestrutura e manutenção (139 manifestações); e às políticas públicas (124 manifestações).

A Tabela 2 representa todos os atendimentos realizados pela ouvidoria, ou seja, incluem as manifestações recebidas pelo FALA.BR; as dúvidas sanadas por meio de ligação telefônica; a comunicação estabelecida via *e-mails*; *whatsapp* *além da* visita presencial à Ouvidoria Geral. Assim, é possível verificar que os assuntos mais demandados estão relacionados à graduação, especificamente sobre matrículas em geral e informações sobre o Sistema de Seleção Unificada (SISU) e aos assuntos sobre a gestão de pessoas sobre concursos, seleções, segurança no trabalho e solicitações de documentos de servidores.

### *Quantitativo de manifestações de Ouvidoria (Fala.BR)*

Conforme mencionado anteriormente, a Controladoria Geral da União (CGU) monitora permanentemente o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelos órgãos federais. Diante disso, a CGU disponibiliza um painel inteligente chamado “Resolveu?” que registrou, em 2023, 926 manifestações direcionadas à UFC. De

acordo com o “Resolveu?”, o tempo médio de atendimento ficou em torno de 14,4 dias e o percentual de respostas dentro do prazo legal estabelecido foi de 98%, conforme Tabela 3.

Tabela 3 - Manifestações registradas no Fala.BR (2023)

Critérios Fala.BR 2023	Resultados UFC
Total de manifestações	926
Manifestações respondidas	833
Manifestações em tratamento	16
Respostas dentro do prazo	98%
Respostas fora do prazo	2%
Manifestações arquivadas	77
Encaminhadas para outros órgãos	19
Satisfação média	55,62%
Tempo médio de atendimento (dias)	14,4

Fonte: Adaptado do Painel “Resolveu?”(CGU) (2023).

Destaca-se que a Universidade conquistou resultados positivos comparando-se o seu desempenho ao dos demais órgãos federais, considerando os critérios do Painel Resolveu, apresentados a seguir na Tabela 4:

Tabela 4 - UFC em relação aos resultados dos demais órgãos federais (2023)

Critérios Fala.BR 2023	UFC	Órgãos federais
Respostas dentro do prazo	98%	93%
Respostas fora do prazo	2%	7%
Satisfação média (nota entre 1 e 5)	3,28	2,52
Tempo médio de atendimento (dias)	14,47	17,07

Fonte: Adaptado do Painel “Resolveu?”(CGU) (2023).

Ainda com relação ao atendimento das manifestações registradas no Fala.BR é interessante analisar a evolução dos números entre os anos de 2021 e 2023, conforme ilustra a Tabela 5:

Tabela 5 - atendimentos da UFC a partir do Fala.BR (entre 2021 e 2023)

Atributo analisado	2021	2022	2023
Número total de manifestações	575	875	926
Tempo médio de atendimento (dias)	12,2	10,33	14,47
Percentual de respostas dentro do prazo	97%	99%	98%
Percentual de respostas fora do prazo	3%	1%	2%

Fonte: Adaptado do Painel “Resolveu?” (CGU, 2023).

É importante mencionar a tendência de crescimento do número de manifestações cadastradas no Fala.BR, visto que, em 2021, foram registradas 575 manifestações; em 2022, o número subiu para 875; e finalmente, em 2023, chegou a 926. Destaca-se que apesar desse crescimento, a Ouvidoria Geral manteve o seu percentual de respostas às demandas dentro do prazo entre 97% e 99%. O tempo médio de atendimento, em dias, de acordo com o Painel Resolveu? (CGU, 2023), passou de 10,33 (em 2022) para 14,11 (em 2023), o que pode ser explicado pelo aumento do número de manifestações e pela reorganização das atividades de ouvidoria em face da mudança de gestão.

### *Resultado das pedidos de Acesso à Informação*

Em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), os pedidos de acesso à informação, também foram recebidos pela Ouvidoria Geral por meio da Plataforma Fala.BR em 2023. Desse modo, com relação ao monitoramento da LAI, a UFC recebeu 463 pedidos de acesso à informação, superando os números registrados em anos anteriores. Para ampliar a compreensão sobre o monitoramento da LAI dos últimos anos, a Tabela 6 apresenta os resultados alcançados entre 2021 e 2023.

Tabela 6 - Monitoramento da LAI na UFC (entre 2021 e 2023)

Critérios de análise da LAI	2021	2022	2023
Número de pedidos recebidos	307	272	463
Ranking de recebimento de pedidos (entre 324 instituições)	68º	67º	57º
Tempo médio de resposta (dias)	14,52	13,06	15,48
Ranking de satisfação (entre 324 instituições)	167º	168º	181º

Fonte: Adaptado do Painel LAI (CGU) (2023).

É importante observar o aumento de pedidos de acesso à informação entre os anos de 2022 e 2023, quando a Universidade registrou o total de 272 pedidos, em 2022, e passou para 463 no ano seguinte, tornando a UFC o 57º órgão mais demandado dentro de um universo de 324 instituições públicas monitoradas pela CGU quanto à LAI. Isso pode explicar a elevação do tempo médio utilizado para a emissão de respostas que passou de 13,06 dias, em 2022, para 15,48 em 2023. Destaca-se também que a Universidade manteve os 100% de cumprimento aos 49 itens da Transparência Ativa em 2023.

## 4. Transparência ativa

No ano de 2023, a UFC alcançou 100% no indicador “Cumprimento de itens da transparência ativa”, meta prevista para ser alcançada em 2024, conforme o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC ([PDI](#) 2023 a 2027). Este indicador mensura o cumprimento de parâmetros mínimos estabelecidos pela Controladoria-Geral da União para a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral pela instituição. Os itens avaliados foram: Institucional; Ações e programas; Participação social; Auditorias; Convênios e transferências; Receitas e despesas; Licitações e contratos; Servidores; Informações classificadas; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); Perguntas frequentes; Dados abertos; Ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos e outros.

### *Dados abertos*

---

O processo de elaboração do novo Plano de Dados Abertos (PDA) deve ser conduzido pelo Grupo de Trabalho designado para essa tarefa por meio da Portaria nº 131, de 04 de maio de 2022, em que a Ouvidoria é uma das unidades representadas. Um dos desafios para execução da atividade é a composição do Grupo, considerando a mudança na administração superior.

A minuta do novo PDA foi apresentada pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) da UFC à Ouvidoria em 2023. Entretanto, ainda é aguardada a nova composição do GT para que possa ser elaborado o cronograma de mecanismos para a promoção e o fomento da Política de Dados Abertos e a implementação de mecanismos de consulta pública para a priorização de abertura de dados, antes da submissão do documento à aprovação da CGU.

## E- Agendas

---

No contexto da promoção da transparência ativa na UFC, ressalta-se a obrigatoriedade da publicação dos compromissos públicos pelos Agentes públicos que se enquadram nos incisos I a IV do artigo 2º da Lei de Conflito de Interesses (Lei nº 12.813/2013), ou seja, os agentes que ocupam cargo ou emprego equivalente a um cargo em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superior DAS 5. Na Universidade, essa categorização corresponde a servidores que ocupam Cargo de Direção em nível CD-3 ou superior.

Tal exigência encontra respaldo na mencionada legislação, regulamentada pelo Decreto nº 10.889/2021, os quais estabelecem diretrizes para a transparência na gestão pública e determinam a divulgação de informações de interesse coletivo. Nesse contexto normativo, a divulgação das agendas públicas visa promover a transparência e o controle social sobre as atividades desempenhadas por essas autoridades, garantindo assim a prestação de contas e o acesso à informação por parte da sociedade.

A atuação da Ouvidoria da UFC insere-se no monitoramento do cumprimento dessa exigência. Quando provocada pela Controladoria Geral da União (CGU), ou ainda espontaneamente, a Ouvidoria diligencia junto aos Agentes Públicos Obrigados (APO), visando garantir que se cumpram as determinações de divulgação de suas agendas de forma transparente e precisa.

Nesse sentido, a unidade enviou o Ofício Circular 2/2023/OUVGERAL/GR/REITORIA (via processo SEI nº 23067.040500/2023-18) para todas as autoridades obrigadas, em 22 de agosto de 2023, solicitando a atualização dos perfis de acesso ao Sistema e-Agendas em suas unidades, tendo em vista a mudança dos integrantes da Administração Superior. Posteriormente, em 10 de novembro de 2023, uma nova rodada de ofícios foi encaminhada pela Ouvidoria aos agentes em cujas agendas a CGU identificou inconsistências, solicitando a regularização das publicações no sistema.

Por meio desse acompanhamento ativo, realizado *via e-mail* e Sistema Eletrônico de Informação (SEI), e da interlocução com as instâncias competentes, a Ouvidoria desempenha um papel de monitoramento da promoção da transparência, colaborando com a salvaguarda dos princípios democráticos no âmbito da Universidade Federal do Ceará.

Atualmente, no formulário de Transparência Ativa da CGU, quanto ao item “*o órgão ou entidade divulga a agenda dos ocupantes de cargo ou emprego equivalente a CCE ou FCE de nível 15 ou superior?*”, a UFC foi avaliada pela última vez em 01/02/2023 com o *status* “cumpre”.

## 5. Conselhos de usuários de serviços públicos

Em cumprimento ao Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, foram regulamentadas as orientações sobre a participação, a proteção e a defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública federal. Isso inclui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, que entre outros objetivos, deve zelar pela interlocução entre os usuários dos serviços públicos e os órgãos, além de acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

### *Carta de Serviços ao Cidadão*

---

A última versão da Carta de Serviços ao Cidadão foi publicada no site Acesso à Informação da UFC no dia 30 de agosto de 2021. O documento pode ser acessado pelo link a seguir: <https://acessoainformacao.ufc.br/pt/institucional/carta-de-servicos-ao-cidadao/>.

É importante destacar que, em razão de a Universidade atuar de forma dinâmica e de eventual edição de regramentos legais, a exemplo a Portaria CGU N.º 581, de 9 de março de 2021, dentre outras, que também abarcam o tema em questão, emerge a necessidade de revisão geral e constante da Carta.

### *Implantação do Conselho de usuários dos serviços públicos*

---

O Conselho de Usuários ainda não foi implantado na UFC.

## 6. Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), de acordo com o Decreto 9.492/2018 e o Art. 76 da Portaria 581/2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é uma iniciativa desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de criar um ambiente de segurança jurídica aos cidadãos em suas interações com os canais de ouvidorias. Reforçando o escopo normativo, este modelo visa promover convergências nas práticas das diferentes unidades de ouvidorias, ao mesmo tempo em que respeita as suas peculiaridades.



Para tanto, a unidade de ouvidoria deve preencher uma matriz detalhada, que posteriormente é analisada pela Ouvidoria Geral da União (OGU) para a definição de seu nível de maturidade. Por meio dessa matriz, o MMOuP definiu competências e capacidades desejadas na unidade de ouvidoria, a partir das quais esta deve buscar realizar seu autodiagnóstico. Essas competências e capacidades, denominadas objetivos, são agrupadas em categorias maiores, denominadas dimensões, e decompostas em unidades menores e verificáveis, denominadas elementos. As dimensões podem ser assim apresentadas:

- **Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.
- **Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.
- **Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.
- **Dimensão Específica:** dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidoria, com vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da atuação como órgão central de rede ou sistema. Dados extraídos do endereço eletrônico <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Capacidade>.

É importante ressaltar que o resultado desse autodiagnóstico não tem por finalidade *ranquear* as instituições. No entanto, o MMOuP deve servir como uma referência para a ouvidoria avaliar seu grau de maturidade em cada elemento, objetivo e dimensão, para que possa se adequar e se aprimorar.

Com relação ao nível de maturidade conforme definido pelo MMOuP, a Ouvidoria Geral da UFC está situada no patamar correspondente ao nível básico de maturidade, com uma pontuação de 2.62 em uma escala que varia de 1 a 4. Essa escala foi desenvolvida pela Ouvidoria Geral da União (OGU) da CGU e formalizada pela [Portaria CGU N.º 581, de 09 de março de 2021](#) que consideram 4 níveis, a saber: nível 1 (limitado com pontuação <2 ); nível 2 (básico com a pontuação entre  $2 \leq e < 3$  ); nível 3 (sustentado com pontuação entre  $3 \leq e < 4$ );

e nível 4 (otimizado com pontuação = 4).

Até a data de fechamento deste relatório, a Ouvidoria Geral da UFC encontra-se em processo de estruturação para desenvolver um plano de ação, utilizando o MMOuP como instrumento de gestão, visando prover suporte à unidade na determinação de suas prioridades.

## 7. Ações exitosas

Essa seção pretende apresentar os destaques das ações exitosas desenvolvidas durante 2023 especialmente no âmbito da gestão e da governança pública. É importante registrar que essas ações estão focadas na melhoria dos serviços prestados no escopo da ouvidoria.

Desse modo, também é preciso considerar que as ações da Ouvidoria Geral pretendem atingir o objetivo estratégico n.º 05 do Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC (PDI 2023-2027), a saber “Aprimorar a governança e a comunicação institucional”, destacam-se as reuniões técnicas de planejamento interno da Ouvidoria Geral, bem como a finalização do mapeamento do processo de “Tratamento de Denúncias”, relacionados ao objetivo estratégico n.º 05.

### *Melhoria no fluxo para o tratamento de denúncias*

---

A Universidade tem assumido o compromisso institucional para promover a melhoria da gestão por meio da formalização, padronização e adequação dos fluxos dos seus diversos processos internos. Ainda em 2022, a Secretaria de Governança da UFC lançou o Portfólio de Processos e o Guia para a Modelagem de Processos com a finalidade de auxiliar com a padronização do mapeamento dos processos da Universidade.

Assim, além de atender as recomendações da CGU contidas no relatório final de avaliação da Ouvidoria de 2022, dedicar-se ao aprimoramento dos processos de ouvidoria representa também o atendimento a uma diretriz interna em conformidade com o Guia para a Modelagem de Processos.

É importante ressaltar que o mapeamento de processos colabora com a melhoria da gestão, visto que possibilita a entrega de resultados consistentes e mais seguros. Na ocasião do mapeamento, a equipe tem a oportunidade de compreender, otimizar, documentar e

padronizar os processos, o que permite visualizar melhor as dificuldades, as potencialidades e dá a oportunidade de gerar valor à instituição a partir da oferta dos seus serviços.

Nesse contexto, foi desenvolvido o mapeamento do processo de “Tratamento de Denúncias” que abordou os pontos a seguir:

- a) Ao formalizar uma denúncia, o cidadão tem a opção de fazê-lo de maneira anônima (sem efetuar login) ou de forma identificada. Na primeira alternativa, é necessário selecionar o botão "Ouvidoria" na tela inicial do Fala.BR, seguido pelo botão "Denúncia" e, em seguida, pelo botão "Continuar sem me identificar";
- b) Na segunda opção, o usuário da Ouvidoria deve efetuar o login, conforme detalhado no procedimento para solicitações de informações; e
- c) No início da interação na plataforma, o usuário deve acessar o menu "Nova Manifestação". Posteriormente, ao escolher a opção "Denúncia", o registro da manifestação segue o mesmo fluxo explicado anteriormente no procedimento de solicitação de informações.

O formulário com o mapeamento do processo foi submetido à apreciação da Secretaria de Governança para consolidação, aprovação e publicação no Portfólio de Processos da UFC.

### *Melhoria no fluxo para atendimento a solicitações de informações*

---

Em cumprimento ao Art. 13 da Portaria Nº 581, de 9 de março de 2021 que orienta sobre a apresentação das manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Geral propôs um fluxo (passo a passo) simplificado para colaborar com os usuários no registro correto das suas manifestações.

Assim, foram sintetizados os seguintes passos:

- a) O cidadão deve realizar o login no Fala.BR, acessando o sistema através do link "<https://falabr.cgu.gov.br>" (Caso não possua um login do gov.br, é obrigatório realizar o cadastro na própria plataforma Fala.BR);
- b) Na tela inicial do usuário, é necessário clicar no menu "Novo Pedido de Acesso à Informação" e preencher os campos conforme necessário, observando as seguintes diretrizes (São aceitos documentos nos formatos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4));
- c) É necessário selecionar o órgão destinatário (campo "Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação"); além de registrar o resumo e o texto da manifestação (campo "Fale Aqui"); e

- d) Após o preenchimento, clicar em "Avançar" (Uma tela de Resumo da Manifestação será exibida, seguida pelo botão "Concluir". Ao final do processo, serão gerados um Número de Protocolo e um Código de Acesso. O cidadão receberá os principais dados da manifestação registrada em seu *e-mail* cadastrado no Fala.BR, incluindo o Número de Protocolo e o Código de Acesso. Para consultar a manifestação, basta acessar a opção "Consulte Seu Protocolo" na tela inicial do usuário).

Esse passo a passo tem sido utilizado como padrão de orientação aos usuários quando entram em contato com a ouvidoria por e-mail, whatsapp, telefone ou atendimento presencial.

### *Participação da Ouvidoria Geral em ações de gestão*

---

A equipe da Ouvidoria Geral participou de uma série de ações, eventos e reuniões com diversas unidades da Universidade e outros órgãos federais, em 2023, de modo a contribuir com o fortalecimento da gestão da UFC e amadurecer ideias para implantar as melhorias necessárias para o atendimento dos incisos III e XI do Art. 13 da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O Quadro 2 apresenta os destaques de 2023.

Quadro 2 - Participação da Ouvidoria Geral em ações diversas em 2023

<b>Mês</b>	<b>Dia</b>	<b>Tipo de compromisso</b>
Fev	9	Palestra sobre as atividades de ouvidoria no Seminário de Ambientação de novos servidores
Mar	16	1ª Reunião Ordinária do Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital
Mar	22	Entrevista concedida a pesquisadora da UFPB sobre o Diagnóstico do Nível de Adequação à LGPD
Mai	2	Reunião com a Secretaria de Governança sobre o gerenciamento de riscos dos objetivos estratégicos do PDI (2023-2027)
Mai	26	1ª Reunião geral das unidades setoriais do Sistema de Ouvidorias
Jun	7	Reunião com a equipe de planejamento sobre os programas do PDI (2023-2027)
Jul	4	Reunião com a Secretaria de Governança sobre o Programa de Integridade
Ago	21	Evento do Programa de Apoio ao Diagnóstico do PPSI (Portaria SGD/MGI nº 852/23 - Região Nordeste)

Ago	22	Evento do Programa de Apoio ao Diagnóstico do PPSI (Portaria SGD/MGI nº 852/23 - Região Nordeste)
Ago	23	Evento do Programa de Apoio ao Diagnóstico do PPSI (Portaria SGD/MGI nº 852/23 - Região Nordeste)
Ago	25	Reunião de planejamento com a Secretaria de Governança
Set	1º	Reunião de acompanhamento de ações do PDI (2023-2027) com a equipe de planejamento
Set	5	1ª Reunião de planejamento interno da Ouvidoria Geral
Set	19	2ª Reunião de planejamento interno da Ouvidoria Geral
Set	21	3ª Reunião de planejamento interno da Ouvidoria Geral
Set	27	Reunião com a equipe da Auditoria Interna
Set	29	4ª Reunião de planejamento interno da Ouvidoria Geral
Out	26	Live da CGU: Atualizações da plataforma Fala.BR

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2023).

Destacam-se os esforços para manter a Ouvidoria Geral da UFC como um órgão estratégico em aprimoramento continuado e disponível para uma interlocução positiva com todas as unidades componentes da UFC, com os demais órgãos públicos e com a sociedade de modo amplo.

### *Planejamento*

Sobre o planejamento interno foram realizadas reuniões com as equipes da Pró-reitoria de Planejamento e Administração; da Secretaria de Governança; da Auditoria Interna e da Ouvidoria Geral no início de 2023. Conforme apresenta o Quadro 3:

Quadro 3 - Reuniões de planejamento

<b>Data</b>	<b>Unidade(s) envolvida(s)</b>	<b>Pauta</b>
27/01	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas	Participação do Ouvidor no ciclo de palestras sobre Assédio “Prevenção e combate ao assédio moral e sexual nas instituições federais de ensino superior (IFES)”
25/08	Secretaria de Governança	Diálogo inicial para o planejamento de ações de governança no âmbito das atividades da Ouvidoria Geral.
1.º/09	Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica/PROPLAD	Orientações sobre as ações da Ouvidoria no âmbito do planejamento da UFC.

05/09	Ouvidoria Geral	1.ª Reunião de planejamento interno: diálogo inicial para a organização das atividades da Ouvidoria Geral para 2023.2.
19/09	Ouvidoria Geral	2.ª Reunião de planejamento interno: diálogo inicial para a organização das atividades da Ouvidoria Geral para 2023.2.
21/09	Ouvidoria Geral	3.ª Reunião de planejamento interno: diálogo inicial para a organização das atividades da Ouvidoria Geral para 2023.2.
27/09	Auditoria Interna	Cooperação técnica, apresentação do sistema de gestão de informações de Auditoria Interna (desenvolvido pela CGAUD)
29/09	Ouvidoria Geral	4.ª Reunião de planejamento interno: diálogo inicial para a organização das atividades da Ouvidoria Geral para 2023.2.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

### *Principais desafios e oportunidades de melhorias*

---

O ano de 2023 foi marcado pelo período de transição da alta administração. Essa transição também impactou o trabalho da Ouvidoria Geral, visto que, os novos gestores precisavam ser orientados sobre os procedimentos pertinentes à atuação da ouvidoria.

Um dos principais desafios é sanar a necessidade de readequação do espaço físico para o atendimento dos usuários, bem como o desenvolvimento de um sistema informatizado para o registro e a gestão dos atendimentos da ouvidoria. Outro desafio é estabelecer um entendimento com a administração superior e seus órgãos suplementares e de assessoramento sobre a necessidade de um planejamento integrado para a implantação do Conselho de Usuários, visto que se trata de uma ação complexa e que não está restrita apenas às atividades de ouvidoria.

Manter o planejamento interno em sintonia com o Plano de Desenvolvimento Institucional por meio de uma parceria técnica com os diversos órgãos da UFC pode ser uma oportunidade para incrementar a qualidade da oferta dos serviços.

## 8. Considerações Finais

O presente relatório representa o esforço da Ouvidoria Geral em documentar as atividades internas de modo mais efetivo, com a finalidade de resguardar a memória das principais ações de 2023

Esse relatório pode ser considerado como uma boa prática de gestão e governança, visto que as informações apresentadas podem ser úteis para o desenvolvimento de ações em consonância com as demandas dos usuários e em conformidade com as diretrizes do planejamento, da governança institucionais e dos instrumentos legais orientados pelos órgãos de controle.

Fortaleza, 29 de fevereiro de 2024.

---

Ouvidoria Geral da UFC

Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE

e-mail: [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br)

Fortaleza, 8 de fevereiro de 2024