



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

**RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO DA
OUVIDORIA
GERAL**

ANO BASE: 2024



Março/2025

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - Ano base: 2024.

Este documento tem o objetivo de fortalecer o ambiente de transparência por meio do registro das atividades desenvolvidas pela gestão interna da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará e em cumprimento do que prevê o Regimento Interno da Ouvidoria Geral (Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015) quanto às atribuições do mencionado órgão. O relatório também pretende contribuir com o atendimento às orientações previstas na alínea "c" do inciso I do art. 8º e 9º da IN 84/2020/TCU, no inciso I do art. 6º da DN 198/2022/TCU; e Acórdão 2.299/2021-TCU-Plenário.

Unidades Administrativas da UFC

Reitor

Prof. Custódio Luís Silva de Almeida

Vice-Reitora

Prof.^a Diana Cristina Silva de Azevedo

Pró-Reitoria de Graduação

Pró-Reitor: Prof. Davi Romero de

Vasconcelos

Pró-Reitor Adjunto: Prof. Hermógenes David de Oliveira

Pró-Reitoria de Pesquisa e

Pós-Graduação

Pró-Reitora: Prof.^a Regina Célia Monteiro de Paula

Pró-Reitor Adjunto: Prof.^a Luiz Gonzaga de França Lopes

Pró-Reitoria de Extensão

Pró-Reitora: Prof.^a Bernadete de Souza Porto

Pró-Reitor Adjunto: Prof. Carlos Estêvão R. Fernandes

Pró-Reitoria de Assistência

Estudantil

Pró-Reitor: Prof. Bruno Anderson Matias da Rocha

Pró-Reitora Adjunta: Márcia Regina Mariano de Sousa Arão

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Pró-Reitora: Prof.^a Marilene Feitosa Soares

Pró-Reitor Adjunto: Marlon Bruno Matos Paiva

Pró-Reitoria de Planejamento e

Administração

Pró-Reitor: Prof. João Guilherme Nogueira Matias

Pró-Reitora Adjunta: Adênia Maria Augusto Guimarães

Pró-Reitoria de Inovação e Relações Interinstitucionais

Pró-Reitora: Prof.^a Diana Cristina Silva de Azevedo

Pró-Reitor Adjunto: Prof. Jose de Paula Barros Neto

Pró-Reitoria de Cultura

Pró-Reitor: Prof. Sandro Thomaz Gouveia

Pró-Reitora Adjunta: Prof.^a Glícia Maria Pontes Bezerra

Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental

Superintendente: Renato Guerreiro Araújo

Superintendente Adjunta: Lara Silva Lima

Superintendência de Tecnologia da Informação

Superintendente: Prof. Miguel Franklin de Castro

Secretaria de Acessibilidade

Diretora: Prof.^a Marilene Calderaro da Silva Munguba

Secretaria de Comunicação e Marketing

Diretora: Prof.^a Kamila Bossato

Fernandes

Diretor Adjunto: Francisco Norton Falcão Chaves

Secretaria de Governança

Diretor: Luis Cesar Marques de Vasconcelos

Biblioteca Universitária

Diretor: Felipe Ferreira da Silva

Ouvidoria Geral

Ouvidora Geral: Prof.^a Verônica Morais Ximenes

Equipe Técnica da Ouvidoria Geral

Ana Maria de Lima Simões

Fernando Henrique Monteiro Carvalho

Lucas Macêdo de Queiroz

Luciana Albuquerque Cavalcante

Ycaro Coelho Pereira

Apresentação

É com satisfação que apresentamos o **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral** referente aos resultados consolidados durante o ano de 2024. De modo a dar mais transparência às ações realizadas pela Ouvidoria Geral e para possibilitar um acompanhamento regular das atribuições sob a responsabilidade do referido Órgão de Assessoramento ao Reitor, foi desenvolvido este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Ressaltamos que em janeiro/2024 foi nomeada uma nova gestora para ser Ouvidora Geral da UFC e com a incorporação de uma sistemática de trabalho que valoriza o diálogo, o trabalho coletivo, a parceria com os setores da UFC e construção de canais de comunicação mais ágeis com a comunidade acadêmica e a sociedade.

Assim, a Ouvidoria Geral assume o compromisso de publicar periodicamente um relatório explicativo e objetivo sobre as entregas realizadas, bem como das projeções planejadas para o ano corrente. Nesse contexto, o relatório deverá ser apresentado ao Gabinete do Reitor, a todos(as) gestores(as), comunidade universitária e a sociedade e publicado no sítio da Ouvidoria Geral de modo a ampliar o acesso às informações e fortalecer o princípio da transparência nas ações da Universidade.

Boa leitura!

Prof.^a Verônica Morais Ximenes (Ouvidora Geral da UFC)

Equipe técnica:

Ycaro Coelho Pereira (Membro da Ouvidoria Geral)

Lucas Macêdo de Queiroz (Membro da Ouvidoria Geral)

Luciana Albuquerque Cavalcante (Membro da Ouvidoria Geral)

Ana Maria de Lima Simões (Membro da Ouvidoria Geral)

Fernando Henrique Monteiro Carvalho (Membro da Ouvidoria Geral)

Sumário

Apresentação	4
1. Estrutura de trabalho da Ouvidoria Geral	6
1.1 Atribuições da Ouvidoria Geral	6
1.1.1 Atribuições do(a) gestor(a) da Ouvidoria Geral	7
1.1.2 Atribuições da equipe técnica da Ouvidoria Geral	8
1.1.3 Equipe técnica da Ouvidoria Geral	9
1.1.4 Estrutura física	9
2. Resultados das atividades de 2024	9
2.1 Resultados em números	10
2.1.1 Resultados referentes ao tratamento das manifestações de ouvidoria	10
I - Números gerais de manifestações de ouvidoria	10
II - Tipos de manifestações	12
III - Número de manifestações por mês	13
IV - Resolutividade e satisfação do usuário	14
2.1.2 Resultados referentes ao atendimento das solicitações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação (LAI)	16
I - Números gerais dos pedidos de acesso à informação	16
II - Situação dos pedidos	17
IV - Resolutividade, satisfação do usuário e principais temas solicitados	18
V - Recursos	20
2.2 Resultados das atividades realizadas	23
2.2.1 Plano de Dados Abertos (PDA)	23
2.2.2 Monitoramento do e-Agendas	27
2.2.3 Carta de Serviços ao Cidadão	28
2.2.4 Modelo de Maturidade	28
2.2.5 Planejamento Institucional da UFC	29
2.2.6 Ações com a Secretaria de Governança e a Coordenadoria Geral de Auditoria	30
I - Ações em colaboração com a Secretaria de Governança da UFC	30
II - Ações em colaboração com a Coordenadoria Geral de Auditoria da UFC	31
3. Resultados relacionados a articulações internas na UFC	31
3.1 Parceria com a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD)	32
3.2 Parceria com a disciplina de Laboratório de Publicidade e Propaganda	32
3.3 Participação na Comissão de enfrentamento e prevenção ao assédio moral e sexual, à discriminação e outras formas de violência da UFC	33
4. Resultados relacionados a articulações externas	34
5. Nova sistemática das rotinas de trabalho da Ouvidoria	35
6. Principais potencialidades e fragilidades da UFC e da Ouvidoria	36
7. Planejamento das Ações da Ouvidoria para 2025	37
8. Considerações Finais	39
Apêndices	40

1. Estrutura de trabalho da Ouvidoria Geral

Esta seção apresenta as atribuições, a estrutura física, humana e os serviços vinculados às atividades de Ouvidoria. Diante disso, é importante compreender que a Ouvidoria Geral trata-se do 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, denúncias e mesmo de pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações que a gestão pública adquiere informações relevantes para colaborar diretamente com o seu aprimoramento de modo continuado.

1.1 Atribuições da Ouvidoria Geral

Na UFC, as atividades de ouvidoria são regidas pelo Regimento Interno da Ouvidoria Geral (Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015). No entanto, outros documentos também devem ser considerados no 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: Regimento Interno da Ouvidoria Geral.
Resolução/UFC	<u>Resolução nº 32/CONSUNI</u> , de 23/08/2024: Atualiza o Regimento da Reitoria.
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 trazer a obrigação de a AMLAI 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.

Portaria Normativa	<u>Portaria Normativa CGU n.º 116, de 18 de março de 2024</u> : Orienta o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria.
--------------------	--

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

Outros documentos técnicos também devem ser considerados para o estabelecimento das práticas de trabalho e rotinas dos processos internos, conforme mostra o Quadro 2:

Quadro 2 - Documentos técnicos de apoio às atividades de ouvidoria

Tipo do documento	Título do documento
Manual/CGU	<u>Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2018)</u> : material abrangente e muito completo, excelente fonte de consulta sobre atribuições da Ouvidoria.
Guia/CGU	<u>Guia de Implementação do MMouP (2021)</u> : o MMouP é um modelo de referência desenvolvido pela CGU para otimização de Ouvidorias. A implementação é obrigatória e a operacionalização é feita por preenchimento de formulário no sistema e-Aud.
Guia/CGU	<u>Guia Rápido de uso do e-Aud (MMouP)</u> : orientações para a utilização do sistema e-Aud para preenchimento do formulário do MMouP,
Manual/CGU	<u>Manual de Elaboração do Plano de Dados Abertos</u> : orientações para implementação da Política de Dados Abertos. Eu sugeriria dar uma lida inicial mais geral, e se deter somente nas partes que são atribuições da Ouvidoria.
Guia/CGU	<u>Guia metodológico de avaliação de serviços públicos</u> por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: traz orientações para a revisão da Carta de Serviços ao Cidadão, implementação do Conselho de Usuários e operacionalização da Plataforma do Conselho de Usuários (atual modelo de avaliação contínua dos serviços adotados pela CGU).
Guia/CGU	<u>Guia de Transparência Ativa</u> : orienta as instituições para o atendimento ao conteúdo mínimo que deve ser obrigatoriamente publicizado em sede de transparência ativa. Também fala da utilização do Sistema de Transparência Ativa (STA), que atualmente integra o Fala.BR.
Manual/CGU	<u>Manual e-Agendas</u> : manual de operação do Sistema e-Agendas.

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

1.1.1 Atribuições do(a) gestor(a) da Ouvidoria Geral

De acordo com a Resolução N.º 9/CONSUNI, de março de 2015, as competências do(a) Ouvidor(a) Geral estão previstas no Art. 8.º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral. Entretanto, é possível ponderar que como se trata de um documento expedido em 2015, anterior a criação de uma série de controles de defesa dos direitos dos usuários, a resolução vigente necessita de atualização. O processo de revisão deste regimento foi realizado ao longo de 2024 com toda a equipe da Ouvidoria Geral e a versão final da proposta de minuta fora demanda ao Gabinete do Reitor por meio do Processo SEI n.º 23067.008287/2025-11.

De todo modo, é possível resumir as atividades do(a) Ouvidor(a) Geral no seguinte Quadro 3:

Quadro 3 - Atribuições do(a) Ouvidor(a) Geral da UFC

Atribuição	Fundamento
Realizar o atendimento especializado aos usuários em conformidade com o Art. 8.º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral e orientar os trabalhos da equipe técnica.	<u>Resolução N.º 9/CONSUNI</u> , de março de 2015; e <u>Portaria n.º 581/2021/CGU</u> .
Presidir o Grupo de Trabalho referente ao Plano de Dados Abertos (PDA) da Universidade Federal do Ceará.	<u>Decreto n.º 8.777/2016</u> , que instituiu a Política de Dados Abertos no âmbito do Poder Executivo federal; e <u>Portaria Gabinete do Reitor n.º 138, de 09 de maio de 2022</u> .
Planejar as ações para o cumprimento e monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).	<u>Lei n.º 12.527/2011</u> (LAI) e <u>Decreto n.º 7.724/2011</u> .
Planejar as ações para o cumprimento e monitoramento da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública.	Capítulo IV da <u>Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017</u> .
Planejar as ações para o cumprimento e monitoramento das práticas previstas no decreto que regulamenta o uso do e-Agendas.	<u>Decreto n.º 10.889, de 9 de dezembro de 2021</u> .
Planejar as ações para o cumprimento e monitoramento das práticas previstas na Lei de Proteção e Defesa dos Serviços Públicos da Administração Pública a partir do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública proposto pela CGU.	<u>Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017</u> ; e <u>Orientações da CGU para a implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública</u> .

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Geral (2025).

1.1.2 Atribuições da equipe técnica da Ouvidoria Geral

Em conformidade com o Art. 9.º do Regimento Interno vigente da Ouvidoria Geral as atividades de competência da equipe técnica são:

- 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.

É importante registrar que o referido artigo se refere a um eventual servidor(a) na função de “Divisão de Apoio Administrativo”. No entanto, essa função ainda não consta como vigente na Ouvidoria.

1.1.3 Equipe técnica da Ouvidoria Geral

A equipe da Ouvidoria Geral está composta pelos (as) seguintes servidores e servidoras técnico-administrativo(as):

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

Registre-se que todos e todas desempenham a atribuição prioritária de apoio ao atendimento dos usuários, especialmente no recebimento e encaminhamento das manifestações oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. A gestão da Ouvidoria Geral é exercida pela Prof.^a **Verônica Moraes Ximenes** conforme consta na Portaria N.º 0159/PROGEP/UFC, de 9 de janeiro de 2024, bem como é a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI), responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) Portaria N.º 89, de 06 de março de 2024.

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; do agendamento de videoconferência. e do atendimento presencial (agendado ou não com a equipe e com a gestão da Ouvidoria Geral).

1.1.4 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 é dividida em uma área compartilhada entre os 5 membros da equipe técnica e uma sala específica do(a) Ouvidor(a) para as ocasiões de atendimentos presenciais. O Horário de funcionamento é das 8h às 12h e das 13h às 17h.

2. Resultados das atividades de 2024

Os resultados alcançados pela Ouvidoria Geral podem ser divididos entre resultados em números e resultados das atividades realizadas. Os resultados em números se tratam das estatísticas obtidas a partir dos painéis sob a gestão da CGU como o [Painel Resolveu?](#) e o [Painel da Lei de Acesso à Informação](#). Por outro lado, os resultados das atividades realizadas correspondem às entregas de projetos ou ações planejadas e desenvolvidas em 2024.

2.1 Resultados em números

2.1.1 Resultados referentes ao tratamento das manifestações de ouvidoria

Os números informados pelos painéis da Controladoria Geral da União (CGU), relacionados ao tratamento de manifestações (Painel Resolveu?), representam o resultado do cumprimento do fluxo estabelecido pela CGU como ilustra a Figura 1 com o infográfico desenvolvido pelo referido órgão de controle.

Figura 1 - Infográfico explicativo para o tratamento das manifestações de ouvidoria (CGU).



Fonte: Material sobre Portaria CGU n° 581/2021 e Portaria CGU n° 1.181/2020. (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 12 de fevereiro de 2025.

I - Números gerais de manifestações de ouvidoria

Em 2024, foram registradas 861 manifestações de ouvidoria endereçadas à UFC. Desse total de 861, é importante destacar que 50 foram arquivadas, ou seja, 28 foram identificadas com duplicidade; 21 tinham falta de clareza ou insuficiência de dados (o que inviabiliza o tratamento e devido encaminhamento da manifestação); e 1 tratava-se de uma demanda relacionada a outro órgão. A Figura 2 ilustra as informações descritas:

Figura 2 - Total de manifestações de ouvidoria recebidas pela UFC (2024).



Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 12 de fevereiro de 2025.

É relevante destacar que a média nacional (considerando todos os órgãos que fazem parte do Sistema de Ouvidorias do Sistema do Poder Executivo Federal para o atendimento das manifestações) foi de 13,61 dias. A UFC registrou uma média de 11,60 dias. Assim, o desempenho da Universidade demonstrou ser mais célere do que a própria média nacional em quase 2 dias a menos para o tratamento e emissão das respostas das manifestações. Como também, retrata uma redução de quase 1 dia em relação ao ano de 2023 que registrou uma média de 14,4 dias.

Tabela 1 - atendimentos da UFC a partir do Fala.BR (2023 e 2024)

Atributo analisado	2023	2024
Número total de manifestações	915	861
Tempo médio de atendimento (dias)	14,4	11,6
Percentual de respostas dentro do prazo	98%	100%
Percentual de respostas fora do prazo	2%	0%

Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 12 de fevereiro de 2025

Na Tabela 1, é importante mencionar que houve uma pequena diminuição do número de manifestações cadastradas no Fala.BR, visto que, em 2024, foram registradas 861 manifestações; em 2023, o número era de 915. Destaca-se que, em 2024, a Ouvidoria Geral manteve o seu percentual de respostas às demandas dentro do prazo de 100% e sem nenhuma fora do prazo.

II - Tipos de manifestações

Com relação aos tipos de manifestações recebidas em 2024, o Painel Resolveu? (CGU) apontou que as “Denúncias” e as “Reclamações” foram as classificações mais recorrentes, representando 47,1% (382 denúncias) e 26,0% (211 reclamações). A Figura 3 apresenta mais detalhes sobre o assunto:

Figura 3 - Classificação das manifestações de ouvidoria (2024)



Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 12 de fevereiro de 2025.

A partir da análise da Tabela 2, que apresenta assuntos relacionados às 382 denúncias, os 10 principais assuntos retratam a diversidade. Dois temas possuem maior ênfase: Cotas (89 casos) e Ações Afirmativas (29 casos), que estão relacionados principalmente com o ingresso e permanência de discentes nos cursos de graduação pelo SISU com a modalidade de Cotas, somam ao total de 118 casos e Assédio Moral (65 casos) e Assédio Sexual (13 casos), que tem relação com os três segmentos de discentes, docentes e servidores(as) técnico-administrativo em Educação (TAE'S), somam 78 casos. Em 2024, esses temas das Cotas e do Assédio foram muito discutidos na UFC com a implementação de várias políticas públicas para estudantes com a finalidade minimizar as desigualdades sociais, étnico-raciais e a criação de uma Comissão para elaboração da Política de Enfrentamento e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, à discriminação e outras formas de violência da UFC, que a Ouvidoria participa com dois membros.

Tabela 2 - Classificação das denúncias por assunto (2024)

DescAssunto	Ranking Assuntos
Cotas	89
Assédio moral	65
Ações Afirmativas	29
Conduta Docente	22
Bolsas	15
Universidades e Institutos	15
Assédio sexual	13
Atendimento	12
Denúncia Crime	12
Conduta Ética	10

Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 12 de fevereiro de 2025.

III - Número de manifestações por mês

O Painel Resolveu? possibilita verificar o número de manifestações recebidas por mês. Em 2024, fevereiro foi o mês com o maior registro de recebimento de manifestações, ou seja, 160. que apresentou um pico de recebimento de manifestações, seguido por março com 108. Por outro lado, os meses de novembro e dezembro representaram o período com o menor número de manifestações, 49 e 43 manifestações respectivamente. A Tabela 3 representa com mais detalhes a distribuição desses dados por mês. É importante salientar que em 2024 foi um ano atípico com um período de greve de dos (as) docentes e dos (as) servidores(as) técnico-administrativo em Educação (TAE´S), o que alterou o cenário rotineiro dos meses de início e final de semestre, que sempre repercute em um número maior ou menor de manifestações.

Tabela 3 - Número de manifestações recebidas por mês (2024)

Mês/2024	Quantidade de Manifestações
Janeiro	69
Fevereiro	160
Março	108
Abril	64
Mai	66
Junho	27
Julho	64
Agosto	65
Setembro	81
Outubro	65
Novembro	49
Dezembro	43

Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

IV - Resolutividade e satisfação do usuário

Outra informação relevante obtida a partir do Painel Resolveu? (CGU) na Figura 4 é o percentual de resolutividade das manifestações. Em 2024, a UFC registrou 86,59% de resolutividade positiva (“sim”) e 13,41% sem resolutividade (“não”) . É importante ressaltar que essa informação é dada pela própria unidade de ouvidoria ao final do tratamento da manifestação por meio da Plataforma Fala.BR, quando a resposta dada não foi conclusiva. Em 2024, a Ouvidoria fez um acompanhamento das manifestações e buscou a resolução com as unidades e setores da UFC e atualizou as respostas com as manifestações na Plataforma Fala.BR.

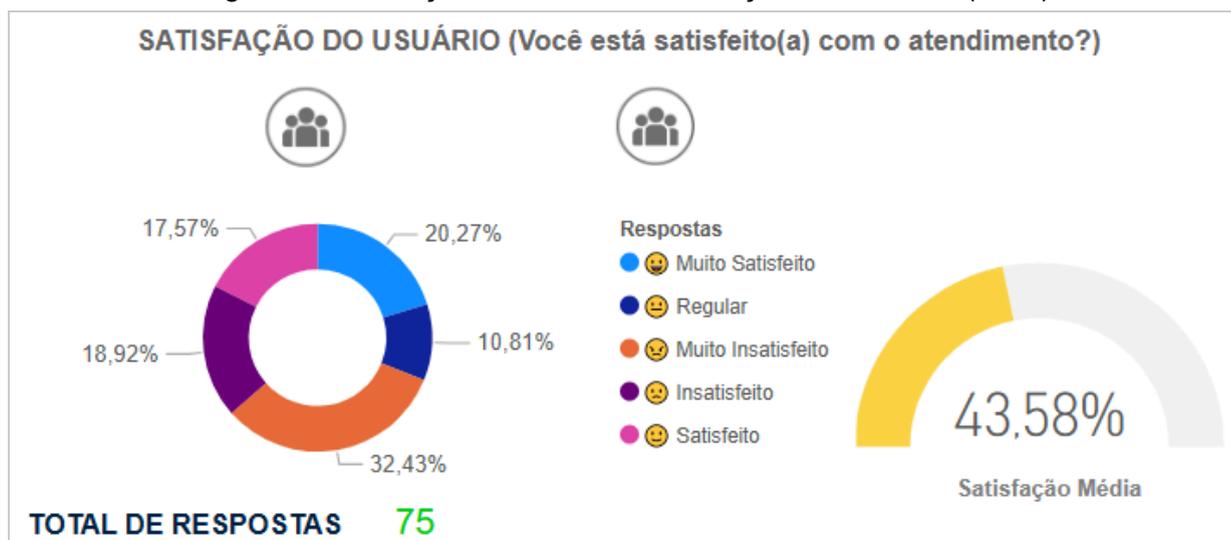
Figura 4 - Percentual de resolutividade (2024)



Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Na figura 5, a satisfação dos usuários dos serviços de ouvidoria também é medido pelo Painel Resolveu?. No entanto, trata-se de uma pesquisa de satisfação de caráter não obrigatório disponibilizada aos próprios demandantes das manifestações com a finalidade de conhecer a sua percepção com a experiência de atendimento da unidade de ouvidoria. É relevante comentar que a adesão dos usuários não é muito expressiva quantitativamente, apesar de ser interessante conhecer a opinião de parte das pessoas que utilizam o sistema de ouvidoria da Universidade.

Figura 5 - Satisfação do usuário dos serviços da ouvidoria (2024)



Fonte: Painel Resolveu? (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Assim, o Painel Resolveu? (CGU, 2025) também apresenta que cerca de 43,58% dos usuários se percebem como relativamente satisfeitos, ou seja, 43,58% apresentam uma

“satisfação média”. É pertinente explicar que, historicamente, os usuários costumam classificar a sua satisfação baseada no atendimento ou não de sua demanda, ao invés considerar de forma mais ampla e complexa todo o processo de atendimento da Ouvidoria Geral.

2.1.2 Resultados referentes ao atendimento das solicitações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação (LAI)

Alem das manifestações de ouvidoria, a Universidade, por meio da Ouvidoria Geral, também recebe os pedidos de acesso à informações cujo tratamento segue as orientações previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). As demandas relacionadas são recepcionadas pela equipe de ouvidoria através da Plataforma Fala.BR.

A CGU possibilita um monitoramento em tempo real dos pedidos de informação através de um dos seus painéis inteligentes, ou seja, o [Painel Lei de Acesso à Informação](#). Assim, a partir dessa ferramenta são extraídas as informações para esta seção do relatório.

I - Números gerais dos pedidos de acesso à informação

Considerando um total de 320 organizações monitoradas pela CGU, a UFC foi a 66ª instituição mais demandada pela sociedade quanto aos pedidos de informação no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 na Figura 6. De acordo com o painel da LAI, os 357 pedidos de informação recebidos pela UFC, em 2024, foram respondidos em 14,25 dias. Assim, a Universidade passou a ocupar a 181ª posição entre as 320 quanto à celeridade no envio das respostas ao cidadão.

Figura 6 - Visão geral dos pedidos de informação (2024)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/
Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

II - Situação dos pedidos

Em 2024, a Ouvidoria da UFC recebeu 357 solicitações de informações e atendeu 100% dos pedidos de acesso à informação com a liberação ou com a negativa respaldada pela LAI com um tempo médio de 14,25 dias e a UFC ficou na 181ª posição no ranking no total de 320º das instituições (Figura 7). Todas respeitaram a LGPD. No entanto, foram recebidos 40 recursos, sendo 26 foram atribuídos à primeira instância (Ouvidoria Geral); 08 à segunda instância (Reitor); e 06 à terceira instância (CGU). Esses recursos estão relacionados de forma geral aos seguintes motivos: informação incompleta, falta de justificativa legal para classificação, informações recebidas não correspondentes à solicitada, justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada e outros. As respostas aos recursos tiveram um tempo médio de 3,97 dias. Das 320 instituições monitoradas pela CGU, a UFC ficou na 72ª posição no ranking das que mais receberam recursos.

Figura 7 - Situação dos pedidos quanto às respostas (2024)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/
Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Na Tabela 4, é importante observar a diminuição dos pedidos de acesso à informação entre os anos de 2023 e 2024, tornando a UFC o 181º órgão mais demandado dentro de um universo de 320 instituições públicas monitoradas pela CGU quanto à LAI. Isso pode explicar a diminuição do tempo médio utilizado para a emissão de respostas que passou de 15,49 dias, em 2023, para 14,25 em 2024. Foram respondidos 100 % dos pedidos, o que é algo muito importante.

Tabela 4 - Monitoramento da LAI na UFC (2023 e 2024)

Critérios de análise da LAI	2023	2024
Número de pedidos recebidos de acesso à informação	455	357
Ranking de recebimento de pedidos (entre 324 instituições - 2023 e 320 instituições - 2024)	57º	181º
Tempo médio de resposta (dias)	15,49	14,25
Pedidos respondidos	97,80%	100%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/ Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

IV - Resolutividade, satisfação do usuário e principais temas solicitados

A UFC, por meio da Ouvidoria Geral, emitiu 97,7591% das respostas aos pedidos de acesso à informação dentro do prazo legal para este fim. Em 17,65% dos pedidos, foi solicitada a prorrogação do prazo (alternativa também prevista pela LAI) na Figura 8.

Figura 8 - Cumprimento de prazo para a emissão das respostas (2024).



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/
Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

De acordo com o Painel da LAI (CGU), na Figura 9 foram registradas 65 respostas à pesquisa de satisfação do usuário. Os usuários responderam a duas perguntas e poderiam atribuir uma pontuação de 1 a 5. Desse modo, percebeu-se que a resposta emitida pela UFC recebeu uma pontuação de 4,26 quanto ao pleno atendimento da demanda do usuário. Sobre a facilidade de compreensão da resposta emitida pela UFC, foi atribuída a pontuação de 4.49.

Figura 9 - Satisfação do usuário (2024).



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/
Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

O Painel da LAI também possibilita conhecer o tipo de decisão tomada pelo órgão com relação ao acolhimento ou não do pedido de informação devidamente fundamentado pela Lei de Acesso à Informação. Assim, a maior parte dos pedidos tiveram acesso concedido, o que representou 68,91% das solicitações recebidas, como detalha a Tabela 5.

Tabela 5 - Decisão sobre as manifestações (2024)

Decisão	Quantidade (%)
Acesso Concedido	68,91%
Acesso Negado	27,45%
Acesso Parcialmente Concedido	1,40%
Informação Inexistente	0,28%
Não se trata de solicitação de informação	0,28%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,00%
Pergunta Duplicada/Repetida	1,68%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Com relação aos temas mais recorrentes, podemos destacar: concurso, educação superior, cotas entre outros como mostra a Figura 10.

O Painel da LAI também possibilita conhecer o tipo de resposta dada ao recurso apresentado pelo cidadão. Como é possível verificar na Tabela 6, a UFC decidiu pelo deferimento de 50% dos recursos recebidos e pelo indeferimento de 42,50%.

Tabela 6 - Respostas aos recursos (2024)

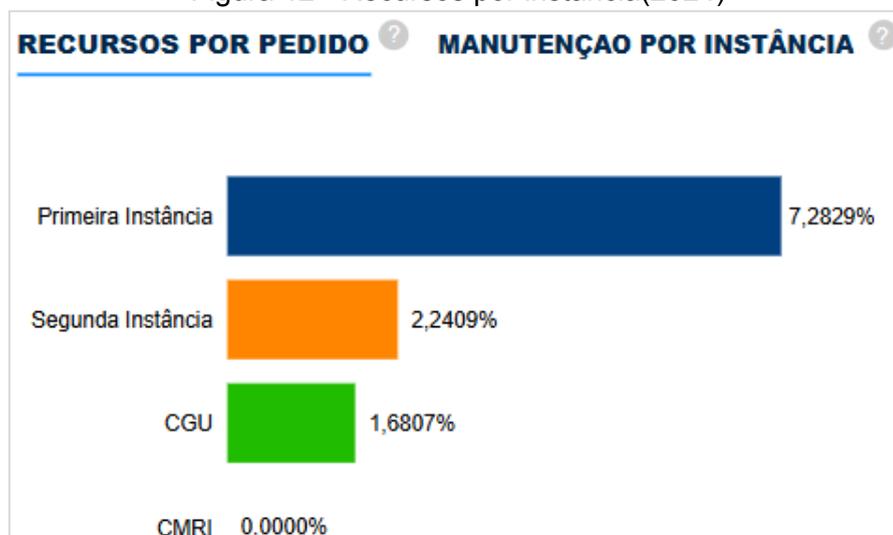
Tipo de resposta ao recurso	Decisões (%)
Deferido	50,00%
Indeferido	42,50%
Não conhecimento	2,50%
Parcialmente deferido	2,50%
Perda de objeto	0,00%
Perda de objeto parcial	2,50%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Com relação às instâncias recursais da LAI, é considerada como primeira instância o órgão para onde o pedido de informação foi inicialmente enviado e deverá ser respondido pela Ouvidoria a partir das respostas que são demandadas aos (as) gestores dos setores/unidades; a segunda instância trata-se da autoridade maior do órgão, no caso da UFC, isso caberá ao gabinete do reitor e a terceira instância é desempenhada pela CGU, que solicita informações complementares da Ouvidoria para analisar o recurso.

Em 2024, a UFC recebeu o total de 40 recursos e a Figura 12 representa a sua distribuição por instâncias.

Figura 12 - Recursos por instância(2024)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

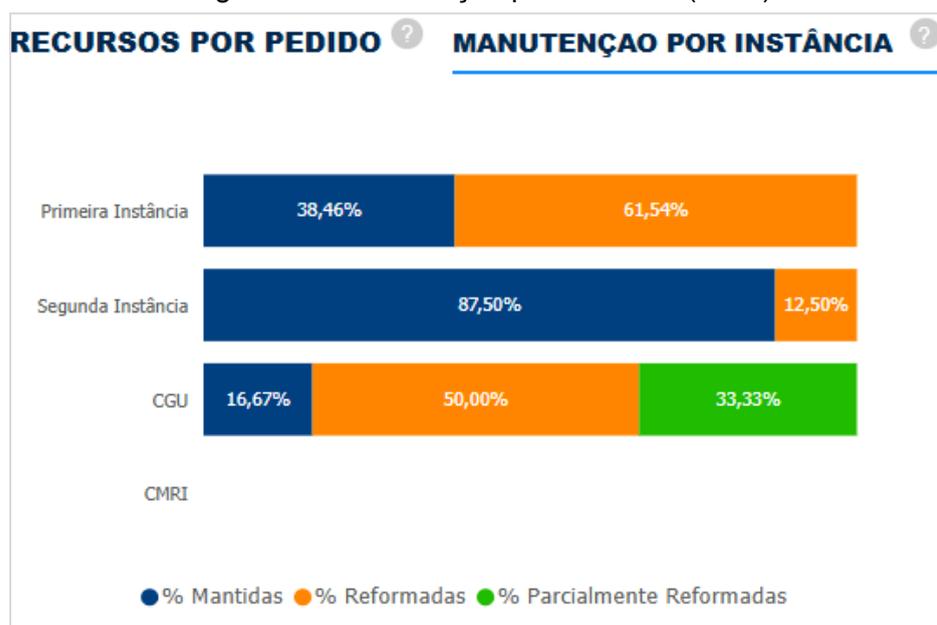
Assim, dos 40 recursos recebidos, 26 foram atribuídos à primeira instância (Ouvidoria Geral que demandou aos (às) gestores(as) dos setores/unidades); 08 à segunda instância (Reitor); e 06 à terceira instância (CGU). Esses recursos estão relacionados de forma geral aos seguintes motivos: informação incompleta, falta de justificativa legal para classificação, informações recebidas não correspondentes à solicitada, justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada e outros.

Para atender da melhor maneira possível à sociedade, existem as seguintes alternativas: reformar; reformar parcialmente; ou manter a decisão da resposta anterior. Para isso, a CGU considera as seguintes definições (de acordo com o Painel da LAI, 2025):

- a) Decisões mantidas: são aquelas que preservam a decisão da instância anterior, ou seja, os recursos são indeferidos ou não conhecidos;
- b) Decisões reformadas: são aquelas que o órgão decide conceder a informação, ou seja, os recursos são deferidos ou há perda de objeto; e
- c) Decisões parcialmente reformadas: são aquelas que o órgão altera parcialmente a decisão anterior. Ou seja, os recursos são parcialmente deferidos ou há perda parcial de objeto.

Na Figura 13, é possível analisar que na Primeira Instância foram reformadas 61,54% das solicitações de informação, o que demonstra um reconhecimento por parte dos (as) gestores (as) da UFC em revisar suas respostas e conceder mais informações. No caso da Segunda Instância, que cabe ao Reitor, 87,50% das respostas foram mantidas que significa que seguiram as respostas dadas pela Primeira Instância. Na Terceira Instância, a CGU teve 50% das respostas reformuladas a partir das complementações que a Ouvidoria disponibilizou.

Figura 13 - Manutenção por instância (2024)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

2.2 Resultados das atividades realizadas

2.2.1 Plano de Dados Abertos (PDA)

O Plano de Dados Abertos é o principal instrumento da Política de Dados Abertos dentro dos órgãos do Poder Executivo. Nele consta o planejamento das ações de implantação, sustentação, racionalização e promoção da abertura de dados da Instituição durante o período de vigência do documento.

O citado plano garante que os dados do órgão ou entidade sejam abertos a partir de critérios objetivos, baseados na sua relevância para os cidadãos, apresentando-se como instrumento importante para o aumento da transparência e do acesso às informações públicas. A abertura sistemática desses dados pretende impactar a prestação de serviços promovendo o aumento da eficiência e da integridade na gestão pública.

Diante disso, em 2024, a Ouvidoria Geral elaborou um planejamento, considerando as orientações da Controladoria Geral da União (CGU), de modo a cumprir as etapas obrigatórias para a aprovação e a publicação do PDA. A linha do tempo na Figura 14 resume as atividades planejadas e executadas no ano de referência com fins de elaboração, aprovação e publicação do PDA da UFC.

Figura 14 - Ações realizadas para o desenvolvimento do PDA (2024).



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2025).

Entre os meses de **janeiro** e **fevereiro** de 2024, foi realizado o levantamento da situação interna e elaborada uma proposta de plano de trabalho para a construção do PDA da UFC. Em **março**, o plano de trabalho foi apresentado à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), à Comunicação Institucional e à Secretaria de Governança (SECGOV), unidades diretamente implicadas na temática da governança de dados. Em **abril**, foi publicada a Portaria nº 110, de 02 de abril de 2024 que designou representantes dessas unidades na composição do grupo de trabalho responsável pela elaboração do PDA.

Ainda no mês de abril, a Ouvidoria Geral realizou encontros com os dirigentes de 13 (treze) unidades estratégicas¹ identificadas pelo Grupo de Trabalho do PDA, representantes das diversas áreas de atuação da Instituição, a fim de apresentar a temática aos gestores, sensibilizá-los quanto à importância do assunto e engajá-los no processo de elaboração, publicação e execução do PDA.

Em seguida, no mês de **maio**, com o apoio dos gestores responsáveis, foi composto o grupo de interlocutores do PDA, contando com servidores representantes das treze unidades participantes, com o objetivo de auxiliar no processo de levantamento do inventário de bases de dados da Instituição, bem como nas etapas de priorização e definição do cronograma de abertura.

Nesse sentido, em **junho**, foi realizada a 1ª Formação de Interlocutores a fim de capacitar os representantes para a realização do levantamento do inventário de bases da Instituição. Como resultado desse trabalho coletivo, foi elaborado um inventário preliminar de bases de dados contendo 123 (cento e vinte e três) conjuntos identificados pelas áreas responsáveis.

Após a consolidação do inventário, no mês de **setembro** realizou-se a Consulta Pública a fim de mensurar o grau de relevância dessas bases para os cidadãos. O resultado desse mecanismo de participação é um dos critérios que compõem a etapa de priorização, orientando a definição da ordem preferencial de abertura dos conjuntos de dados no PDA.

A consulta pública para a escolha das bases de dados ocorreu de 4 a 22 de setembro de 2024, com a participação de 754 votantes. O planejamento e a execução foram conduzidos coletivamente, com o apoio da Comunicação da UFC na divulgação da campanha. Além disso, a iniciativa foi promovida pelos interlocutores do PDA em suas unidades de trabalho, assim como em diversos canais institucionais, incluindo grupos da alta

¹ As unidades envolvidas no processo de elaboração do PDA foram as seguintes: Superintendência de Infraestrutura, Biblioteca Universitária, Coordenadoria de Articulação Política Institucional, Secretaria de Acessibilidade, Superintendência de Tecnologia da Informação, Pró-reitoria de Assistência Estudantil, Pró-reitoria de Cultura, Pró-reitoria de Extensão, Pró-reitoria de Gestão de Pessoas, Pró-reitoria de Graduação, Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Pró-reitoria de Planejamento e Administração e Pró-reitoria de Relações Interinstitucionais.

gestão e de servidores e reuniões de colegiado da administração superior, como Conselho Universitário (CONSUNI). O objetivo foi reforçar a importância da ação e incentivar o amplo engajamento da comunidade acadêmica. As bases mais votadas estão apresentadas na Figura 15.

Figura 15 - Bases de dados mais votadas na consulta pública (2024)

Colocação	Nome da base de dados	Unidade responsável	Votos
1	Atividades de extensão	PREX	593
2	Cursos ofertados	PROGRAD	582
3	Concursos Públicos	PROGEP	570
4	Cursos ofertados	PRPPG	533
5	Cargos Vagos e Ocupados	PROGEP	519
6	Execução orçamentária	PROPLAD	519
7	Biblioteca Virtual - Minha Biblioteca	BU	516
8	Oferta de Disciplinas	PROGRAD	509
9	Acervo geral do Sistema de Bibliotecas	BU	507
10	Seleção de Estudantes	PROGRAD	505
11	Bolsas de Graduação	PROGRAD	503
12	Obras de engenharia	UFC INFRA	502

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2024).

Quanto ao perfil do público participante, constatou-se que a maioria das contribuições veio dos discentes de graduação da Universidade, inobstante a relevante participação das categorias de servidores docentes e técnico-administrativos, conforme demonstrado na Tabela 7.

Tabela 7 - Público participante da Consulta Pública do PDA 2025-2027

Categoria	Contagem	Percentual
Discente graduação	584	77,45%
Servidor(a) técnico(a)-administrativo(a)	67	8,90%
Servidor(a) docente	93	12,33%
Comunidade externa	6	0,80%
Colaborador(a) terceirizado(a)	2	0,26%
Não respondeu	1	0,13%
Total	754	100,00%

Fonte: Ouvidoria Geral da UFC (2024).

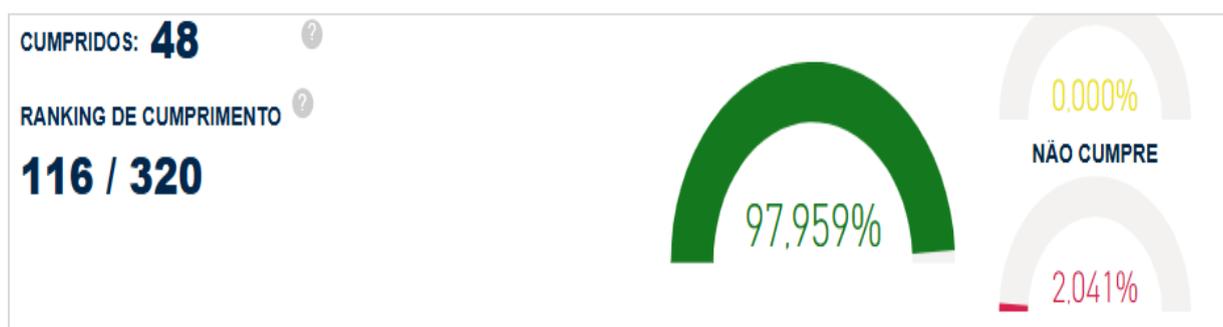
Com base nos resultados da consulta, a 2ª e a 3ª Formação dos Interlocutores ocorreram em outubro e novembro, com orientações para definir o cronograma de abertura do PDA 2025-2027, considerando a capacidade operacional das unidades responsáveis e os critérios normativos da Resolução n.º 3, de 13 de outubro de 2017 da CGINDA.

Após o retorno das unidades responsáveis, a Ouvidoria pôde enfim consolidar o cronograma de abertura e concluir, com o auxílio do Grupo de Trabalho do PDA, a redação da minuta do PDA da UFC. No mês de **dezembro**, o documento foi enviado à CGU para apreciação técnica.

No início de 2025, a CGU solicitou a adequação de algumas informações contidas na minuta do PDA. Para este trabalho, a Ouvidoria Geral solicitou novamente o apoio dos(as) Interlocutores(as) do PDA. Atualmente, a minuta do documento está em fase de ajustes, a fim de ser enviada novamente à CGU e, posteriormente, submetida ao Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI) da UFC para aprovação.

Em atendimento ao rol de 49 (quarenta e nove) itens de Transparência Ativa estabelecidos pela Controladoria-Geral da União, de cumprimento obrigatório pelos órgãos públicos federais, a UFC cumpriu 48 dos 49 itens exigidos pela CGU durante o ano de 2024. O item referente à publicação do Plano de Dados Abertos (PDA) foi considerado atendido parcialmente, visto que ainda não está vigente. Assim, a Figura 16 ilustra os resultados obtidos pela UFC em 2024 no âmbito da Transparência Ativa.

Figura 16 - Cumprimento da Transparência Ativa (2024).



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Em comparação com as organizações dentro da mesma categoria (autarquias) e com o próprio governo federal, a UFC tem demonstrado um desempenho superior com 97,96% na Figura 17.

Figura 17 - Comparativo entre a UFC, e demais órgãos (2024)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (CGU, 2025)*/Dados extraídos em 20 de fevereiro de 2025.

Desse modo, o trabalho realizado pela instituição, no âmbito da Transparência Ativa, pode ser considerado positivo e com a perspectiva de melhoria após a publicação do seu PDA (previsto para 2025).

2.2.2 Monitoramento do 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-2 ou superior, sendo: o Magnífico Reitor, a Vice-Reitora; o Pró-Reitor de Planejamento e Administração; a Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação; o Pró-reitor de Graduação; a Pró-reitora de Gestão de Pessoas; e a Pró-reitora de Inovação e Relações Interinstitucionais (que em 2024, denominava-se Pró-Reitora de Inovação e Relações Interinstitucionais). A atuação da Ouvidoria da UFC insere-se no monitoramento sistemático do cumprimento dessa exigência e orientação contínua às gestoras e aos gestores.

Destacamos que, no dia 2 de dezembro de 2024, foi realizada uma capacitação *on-line*, via *Google Meet*, para aos (às) servidores(as) da Pró-Reitoria de Cultura - PROCULT, com o objetivo de apresentar o sistema e-Agendas, a partir das suas funcionalidades e obrigatoriedades para fortalecer o ambiente interno de governança e transparência dos atos

dos(as) gestores(as) públicos(as). A capacitação também teve o objetivo de garantir à equipe da PROCULT segurança para o registro e publicação dos compromissos públicos do Pró-Reitor da mencionada unidade.

2.2.3 Carta de Serviços ao Cidadão

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. A última versão da Carta de Serviços ao Cidadão da UFC foi publicada no sítio da Ouvidoria Geral (www.ouvidoria.ufc.br) no item "[Carta de Serviços ao Cidadão](#)" no dia 30 de agosto de 2021.

É importante destacar que se trata de um documento que necessita de revisão periódica. Em razão da dinamicidade da Universidade, é natural que haja mudanças de procedimentos internos que são formalizados por meio de novos normativos internos de modo a disciplinar a atuação dos órgãos para garantir o cumprimento da legalidade dos seus atos diante da sociedade. Promover a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, assegura o cumprimento do que determina o Art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 118, de 18 de março de 2024.

O Conselho de Usuários ainda não foi implantado na UFC, pois depende da atualização da carta de serviços cujo processo deverá ser planejado em 2025 de modo colegiado com as demais unidades administrativas e acadêmicas da UFC.

2.2.4 Modelo de Maturidade

De acordo com o guia de implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) o nível 1 é considerado "limitado", o nível 2 é básico, o nível 3 é sustentado; e o nível 4 é otimizado de acordo com a Tabela 8. O nível Modelo de Maturidade em Ouvidoria da UFC (nMMOuP)* é 2,62 ou seja, é considerado como "básico", conforme informado pela Ouvidoria Geral da União (OGU). A Ouvidoria-Geral da União (OGU), iniciou, em março/2024, os procedimentos para a aplicação do 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) e definiu que devemos realizar uma auto-avaliação e preencher as informações relacionadas a Ouvidoria da UFC até 30 de março de 2025. Em 2024, a equipe da Ouvidoria Geral da UFC realizou um diagnóstico sobre o contexto vigente relacionado à maturidade e desenvolveu um plano de ação para a melhoria dos itens

apresentados na avaliação do 2º Ciclo com ações desenvolvidas no período de outubro de 2024 até fevereiro de 2025. Todas as informações com as suas evidências estão em fase de cadastramento Sistema e-CGU (ferramenta específica para este fim) no 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) e provavelmente projetam uma melhoria no nível do Modelo de Maturidade da Ouvidoria da UFC.

Tabela 8 - Tabela de equivalência nMMOuP*2

Categoria	Contagem
Otimizado	nMMOuP = 4
Sustentado	$3 \leq \text{nMMOuP} < 4$
Básico	$2 \leq \text{nMMOuP} < 3$
Limitado	nMMOuP < 2

Fonte: OGU (2025)./ *nível do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

2.2.5 Planejamento Institucional da UFC

Em 2024, a equipe da Ouvidoria Geral planejou e realizou as suas ações em conformidade com as atividades previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2023 a 2027). O PDI é uma ação estratégica que envolve toda a Universidade e é acompanhado, trimestralmente, pela Pró-reitoria de Planejamento e Administração (PROPLAD) por meio da plataforma “Nosso PDI”.

A Ouvidoria Geral é uma das unidades administrativas responsável pelo objetivo estratégico (OE) nº 05 que se trata de “Aprimorar a governança e a comunicação institucional” por meio do programa “Transparência Ativa”. Para a mensuração dos resultados relacionados a OE5, foi definido como indicador a razão entre o total de itens conformes e o total de itens multiplicado por 100 (% de Cumprimento de itens de transparência ativa. Fórmula de cálculo: $= (\text{Total de itens conformes} \div \text{Total de itens}) * 100$).

Estão relacionadas à Ouvidoria Geral, cinco ações, sendo duas consideradas prioritárias e estratégicas, a saber:

1. Incentivar a cultura de transparência ativa na UFC; e
2. Ampliar a divulgação sobre o papel da Ouvidoria e do SIC para o público interno e externo da UFC.
3. Criar Painel Estratégico da Ouvidoria.
4. Criar ferramenta de busca interna no sítio de acesso à informação da UFC

² nMMOuP: nível do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

5. Fomentar a atualização dos itens obrigatórios da transparência ativa e da política de dados abertos por parte das unidades acadêmicas e administrativas.

É importante mencionar que a equipe da Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica (CPGE/PROPLAD) faz o acompanhamento trimestral dessas ações. Nessa ocasião, as unidades devem registrar as ações realizadas e o progresso alcançado. Para verificar mais detalhes sobre as ações e o seu monitoramento feito pela PROPLAD (Apêndice 1).

2.2.6 Ações com a Secretaria de Governança e a Coordenadoria Geral de Auditoria

I - Ações em colaboração com a Secretaria de Governança da UFC

A Ouvidoria integra o Comitê de Governança da UFC que tem como objetivo elaborar e aprovar proposta de execução de uma política de gestão administrativa, envolvendo todos os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Universidade Federal do Ceará.

A Ouvidoria Geral participou do encontro para a apresentação do Índice de Avaliação de Governança Organizacional (iESGo) do Tribunal de Contas da União (TCU). O iESGo surgiu para substituir o Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG), inicialmente desenvolvido para identificar riscos sistêmicos e verificar a evolução de um grupo seleto de instituições federais, das três esferas de poder (mais de 400). O índice existe para analisar a governança organizacional e as ações de sustentabilidade social e ambiental na administração pública. Esta avaliação também é monitorada pela UFC por meio da Secretaria de Governança.

Nesta auto-avaliação, a Ouvidoria Geral foi contemplada com 20 itens, sendo 16 delas enquadradas como conformes e 4 não conformes. No entanto, no final de 2024, a Ouvidoria passou a ter 19 delas enquadradas como conformes e somente 1 não conforme. Temos um plano de tratamento da resposta não conforme para 2025, a Ouvidoria já enviou seu plano de tratamento para a SECGOV.

Além disso, a Ouvidoria Geral também participou da organização das informações para a Autoavaliação em Integridade Pública (AIP), aplicada pela Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo do referido questionário é fortalecer a integridade pública em órgãos, autarquias e fundações públicas do Poder Executivo federal. As etapas do projeto estão divididas nos quatro anos do Plano Plurianual (PPA) da CGU, de 2024 a 2027. Serão verificados aspectos dos níveis 2 (Padronizado) e 3 (Integrado) dos três elementos do Modelo de Maturidade em Integridade Pública (MMIP): Governança e Estrutura Organizacional para a Integridade, Capacidade Organizacional para a Integridade e Gestão e Desempenho da Integridade.

Nesta autoavaliação, a Ouvidoria foi contemplada com 12 (doze) questões, sendo 9 (nove) delas enquadradas como conformes e 3 (três) não conformes. Estamos agora na fase de plano de tratamento das respostas não conformes, a ouvidoria já enviou seus planos de tratamento para a SECGOV.

A Ouvidoria está integrada a gestão de riscos da Universidade Federal do Ceará(UFC), cujo monitoramento é realizado pela Secretaria de Governança, com base no Plano de Gestão de Risco e Plano de Integridade, com os seguintes processos: Promoção da Transparência Ativa e do Acesso à Informação, Tratamento de Denúncias, Competências e responsabilidades, sendo que: 1. Tratamento de denúncias - processo mapeado e em fase de desenvolvimento da gestão de riscos e 2. Pedidos de acesso à informação - iniciar a descrição do processo em 2025

Ao longo de 2024, foram estabelecidas parcerias de trabalho com diversas unidades da UFC em prol do fortalecimento da governança pública a partir dos assuntos tratados pela Ouvidoria Geral. Destacamos as ações formais, registradas via Processos no SEI, estabelecidas entre a Secretaria de Governança e a Ouvidoria Geral (Apêndice 2).

II - Ações em colaboração com a Coordenadoria Geral de Auditoria da UFC

Ao longo de 2024, foram estabelecidas parcerias de trabalho com diversas unidades da UFC em prol do fortalecimento da governança pública a partir dos assuntos tratados pela Ouvidoria Geral. Destacamos as ações formais sobre Auditoria Interna da UFC e demandas do TCU, registradas via Processos no SEI, estabelecidas entre Coordenadoria Geral de Auditoria e a Ouvidoria Geral (Apêndice 3).

3. Resultados relacionados a articulações internas na UFC

Para que a Ouvidoria Geral consiga cumprir o seu papel de interlocução entre os usuários/cidadãos é necessário que sejam estabelecidas parcerias e canais de articulação com diferentes unidades da Universidade. Nesse sentido, foram destacadas as seguintes ações:

3.1 Parceria com a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD)

A partir do mês de junho de 2024, a CGU integrou o sistema ePAD à Plataforma Fala.BR. Como o ePAD se trata do sistema que organiza as informações dos Processos Administrativos Disciplinares de uma instituição, a CGU compreendeu que no recebimento de denúncias, a integração dessa ferramenta ao tratamento das manifestações pelo Fala.BR ampliaria o controle com relação a esse tipo de manifestação. Então todas as denúncias que os (as) gestores(as) encaminharem para a análise da CPPAD, a Ouvidoria informará na Plataforma Fala.BR a sua vinculação com o ePAD.

A Ouvidoria Geral e a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) decidiram, por meio de reunião interna que, caso a unidade responsável pela análise da denúncia informe que a esta será enviada para a CPPAD, a equipe da Ouvidoria encaminhará o processo do Fala.BR diretamente à esta Comissão, fortalecendo, assim, o ambiente de integridade e atendendo às orientações da CGU. A relação da Ouvidoria com a CPPAD tem se consolidado com um trabalho parceiro na discussão sobre casos graves de assédio que necessitam de uma agilidade para a tomada de decisão que preserve a vida das pessoas.

3.2 Parceria com a disciplina de Laboratório de Publicidade e Propaganda

Em 2024, a Ouvidoria Geral buscou ampliar o conhecimento da comunidade sobre os seus serviços, para isso, colaborou ativamente com as atividades da disciplina de Laboratório de Publicidade e Propaganda (curso de Publicidade e Propaganda do Instituto de Cultura e Arte - ICA), ministrada pelo professor Chico Neto.

A Ouvidoria foi o caso estudado na disciplina e para garantir as informações necessárias para a elaboração dos trabalhos dos estudantes, a equipe da Ouvidoria Geral ficou à disposição para participar das ações relacionadas ao projeto durante o semestre da disciplina.

Como resultado, foram apresentados os quatro projetos de melhoria da comunicação da Ouvidoria:

- Projeto “Ouve”: um *chatbot* que responde perguntas frequentes e direciona o público para a plataforma Fala.BR;
- Projeto “Canal da Ouvidoria”: um canal de transmissão de informações e interação com o público via *WhatsApp*.

- Projeto “Liga PCD”: uma proposta direcionada aos estudantes com deficiência (PCD) da UFC; e
- Projeto “Arte&Afeto”: oficinas itinerantes de fanzine, abordando adoecimentos mentais relacionados à vida acadêmica.

Foi interessante conhecer a percepção dos(as) estudantes sobre a Ouvidoria Geral e foi importante constatar que as discussões em sala e em grupo geraram ideias práticas de intervenção para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria Geral.

Em 2024, a Ouvidoria submeteu o projeto “Ouvidoria em Movimento: nas trilhas da Comunicação” ao EDITAL Nº 07/2024 SELEÇÃO DE PROJETOS DE INICIAÇÃO ACADÊMICA/ 2025 PROGRAMA DE INICIAÇÃO ACADÊMICA com o objetivo desenvolver atividades de melhorias da comunicação entre a Ouvidoria da UFC, a comunidade acadêmica e a sociedade. A semente deste projeto teve início em 2024.1, quando a Ouvidoria foi convidada a ser um caso que foi estudado na disciplina de Laboratório de Publicidade e Propaganda do Curso de Publicidade que tinha como objetivo criar estratégias viáveis que destacam a Ouvidoria como um canal de comunicação eficiente entre a instituição e seus públicos. Foram sugeridos produtos que apontaram para melhoria nos canais de comunicação da Ouvidoria. Então surgiu a ideia de em 2025 selecionar estudantes da graduação da UFC que tenham interesse em trabalhar com diversos canais de comunicação que possam ampliar a atuação da Ouvidoria e favorecer a apropriação desse espaço de participação social pela comunidade acadêmica e a sociedade. Como também, dar mais visibilidade à Ouvidoria nesses 70 anos da UFC.

3.3 Participação na Comissão de enfrentamento e prevenção ao assédio moral e sexual, à discriminação e outras formas de violência da UFC

Em 2024, a Ouvidora Geral e um representante dos servidores técnico-administrativos do órgão foram designados para integrar a Comissão de Enfrentamento e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, à discriminação e outras formas de violência da UFC.

A comissão tem como tarefa desenvolver uma política institucional abrangente para enfrentar e prevenir o assédio e discriminações em todos os níveis da universidade. A Comissão começou a atuar em janeiro de 2024, organizando seu trabalho em três fases. A primeira fase, concluída em abril, envolveu o estudo de conceitos, normativas e experiências externas, além de uma análise interna da UFC. Na segunda fase, foi promovido um seminário sobre o tema e planejados diálogos com os campi do interior, mas a greve dos servidores

afetou o andamento desta etapa. A terceira fase, em andamento, envolve a elaboração de uma proposta de política de enfrentamento ao assédio, que foi discutida com vários setores da UFC. A quarta fase consiste na consulta pública sobre a política que terá início em maio /25. A quinta fase será a aprovação da política em julho de 2025. O objetivo é criar fluxos e processos claros para tratar os casos de forma eficaz, promovendo um ambiente acadêmico mais seguro e respeitoso que estarão na Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminações da UFC. A comissão participa de eventos de divulgação e conscientização sobre o tema do assédio.

4. Resultados relacionados a articulações externas

Em 2024, a Ouvidoria Geral da UFC participou de algumas reuniões e capacitações com órgãos Federais que são apresentadas a seguir:

- 18/04 - Encontro virtual com o Tribunal de Contas da União (TCU) sobre uma Auditoria nas Instituições de Ensino Superior sobre o Assédio Sexual nas Universidades;
- 16/05 - Encontro presencial com auditores da CGU na Ouvidoria Geral (Pauta: apresentação na nova gestão e alinhamento de informações sobre as atribuições da ouvidoria);
- 17/06 - Capacitação on-line com a CGU (Tema: elaboração do Plano de Dados Abertos);
- 12/08 - Reunião on-line com a CGU (Pauta: orientações sobre a consulta pública relacionada às bases de dados para o PDA da UFC);
- 15/08 e 20/08 - Oficinas Setoriais de Integridade (e-Agendas) ;
- 16/10 - 1º encontro da série "Diálogos Temáticos", uma iniciativa para ampliar os espaços de troca de experiências e conhecimentos entre as unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (CGU);
- 23/10 - Participação em Mesa-Redonda - Tema: Assédio em suas diversas formas;
- 13/11 - Reunião on-line com a equipe do Modelo de Maturidade em Ouvidoria da CGU para sanar dúvidas;
- 14/11 - Planejamento - Prestação de Contas (TCU) 2024;
- 19/11: Live - Acesso a informações pessoais nos termos da LAI;
- 22/11 - Reunião: Fórum de Negres da UFC; e
- 10/12 - Reunião on-line com a equipe de Suporte de Dados Abertos da CGU.

5. Nova sistemática das rotinas de trabalho da Ouvidoria

A partir de fevereiro de 2024, com a nova gestão da Ouvidoria, foram estabelecidas reuniões mensais de integração e alinhamento de informações com a equipe da Ouvidoria Geral. Na ocasião, todos(as) podem expor as suas ideias e contribuições para promover a melhoria das rotinas e da oferta dos serviços do órgão. Esta sistemática de trabalho tem como alicerce alguns elementos centrais, como: trabalho coletivo, o diálogo e divisão das tarefas. Ficou estabelecido que diariamente um(a) servidor(a) fica responsável pelo atendimento dos *e-mails* e *WhatsApp*. Os(as) demais servidores(as) ficam com a atribuição de verificar a Plataforma Fala.BR de modo a checar as novas manifestações ainda não respondidas e acompanhar os prazos das manifestações em curso. Além disso, para evitar atrasos nas respostas aos órgãos internos como a Coordenadoria Geral de Auditoria, a Secretaria de Governança, que mediam os assuntos encaminhados pelos órgãos de controle à UFC (como a CGU e TCU) foi definido que uma servidora ficaria responsável pelo acompanhamento dos processos e elaboração dos documentos relacionados aos assuntos de governança, auditoria interna e planejamento (para garantir o monitoramento das ações da Ouvidoria Geral previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional).

Além disso, ficou estabelecido que uma dupla de servidores fosse responsável pelo acompanhamento do nível do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública; outra dupla recebeu a atribuição de executar as ações pertinentes ao desenvolvimento do Plano De Dados Abertos (PDA); enquanto outra servidora cuidaria dos assuntos referentes ao e-Agendas. As demais atividades de ouvidoria passaram a ser compartilhadas por todos(as) como o zelo pela estrutura física, o atendimento presencial diário aos usuários, levantamento de necessidades de patrimônio e almoxarifado, por exemplo.

A partir desse trabalho coletivo da Ouvidoria É possível destacar as seguintes entregas realizadas pela Ouvidoria Geral em 2024, a saber:

- A retomada da elaboração do Plano de Dados Abertos a partir de uma metodologia coletiva e dialogada a partir da composição do GT do PDA e a composição do grupos de Interlocutores do PDA (servidores representantes de unidades participantes);
- A realização da Consulta Pública para conhecer as bases de dados mais relevantes para a sociedade com ampla participação da comunidade (754 participantes), o que representou o êxito desta etapa;
- Elaboração e envio do documento do PDA (em versão preliminar) à CGU, em

dezembro de 2024, para a verificação dos critérios técnicos para posterior submissão ao Comitê Administrativo da Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI);

- Participação da Ouvidoria Geral na Comissão de Enfrentamento e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, à discriminação e outras formas de violência da UFC com contribuições pertinentes para a construção da política de enfrentamento ao assédio e discriminação na Universidade; e
- Análise para finalização do mapeamento do processo de "Tratamento de Denúncias". Em 2025, essa entrega será importante para que toda a equipe conheça os detalhes do fluxo e fique ciente da padronização (do atendimento) que esse tipo de manifestação deve receber no atendimento da Ouvidoria Geral.

6. Principais potencialidades e fragilidades da UFC e da Ouvidoria

A seguir, foram elencadas as principais potencialidades e fragilidades da UFC a partir das demandas geradas pelas manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral.

Algumas potencialidades podem ser apontadas:

- Gestão Superior democrática e dialógica que está aberta a incorporar mudanças;
- Diversidade de áreas de atuação na capital e no interior;
- Melhorias em algumas instalações da UFC.
- Comprometimento dos (as) gestores (as) com as demandas geradas pelos (as) usuários (as) pela Plataforma Fala.BR que são encaminhadas pela Ouvidoria;
- Diálogo permanente da Ouvidoria com os (as) gestores (as) para a celeridade nas respostas dos processos da Ouvidoria.
- Ampliação da atuação da Ouvidoria especificamente com o desenvolvimento do PDA e na construção da Política de Enfrentamento ao Assédio

Algumas fragilidades estão presentes em:

- Problemas nos canais de comunicação, pois há dificuldades de ter informações por parte do público interno e externo de alguns setores da UFC. O que potencializa a demanda de manifestações na Ouvidoria Geral;
- Falta de diálogo entre os setores para resolver conflitos ou demandas pessoais, o que gera problemas de relacionamento;

- Problemas de manutenção física em setores da UFC;
- Problemas relacionados à acessibilidade de pessoas com deficiências físicas e psicológicas dentro da UFC.

Algumas sugestões de melhorias:

- Melhorar os canais de comunicação com o uso de ferramentas mais atuais como: *whatsapp*, *chatbot*, sítio interativo e atualizado, entre outras ideias;
- Desenvolver caravanas de vários serviços na UFC nos *campi* do Interior;
- Melhorar a questão da acessibilidade na UFC em todos os seus aspectos.

As principais demandas para Ouvidoria:

- Reforma e ampliação do espaço físico da Ouvidoria Geral. Em 2024, já foi designada uma sala nova para ampliação da Ouvidoria e que será reformada em 2025.
- Aquisição e implementação de um sistema de controle de processos gerados a partir do Fala.BR;
- Ampliação da equipe da Ouvidoria com servidores técnico-administrativos, servidores docentes, e estagiários. Atualmente, a Ouvidoria Geral conta com 5 servidores técnico-administrativos e uma servidora docentes como a Ouvidora Geral, como força de trabalho do órgão para o atendimento e tratamento de todas as demandas recebidas no setor. Em 2025, dois estagiários (as) integrarão a Equipe da Ouvidoria para o projeto “Ouvidoria em Movimento: nas trilhas da Comunicação”; e
- Criação de canais de comunicação da Ouvidoria Geral, como *chatbot*, Canal do *Whatsapp*, campanha de *marketing* e outros.

7. Planejamento das Ações da Ouvidoria para 2025

O planejamento e as projeções de ações para 2025 estão fundamentados nas melhorias da Ouvidoria, nas atividades do PDI e no atendimento às orientações dos órgãos de controle no âmbito do monitoramento da LAI.

- ❖ Realizar a reforma da nova sala, que foi incorporada, e os ajustes necessários para a expansão da estrutura física da Ouvidoria Geral;
- ❖ Registrar as recomendações de ouvidoria no Relatório de Monitoramento da LAI;
- ❖ Concluir a gestão de riscos do processo de denúncias, fazer mapeamento de solicitação de informação;

- ❖ Propor um Plano de Capacitação aos(às) servidores(as) da Ouvidoria;
- ❖ Fomentar o uso das ferramentas de relatório do Fala.BR e outros sistemas e plataformas do governo federal de modo a fortalecer a segurança no uso dessas informações para os relatórios, visto que a solicitação do desenvolvimento de um sistema especificamente de controle interno para o uso da ouvidoria exigirá tempo e disponibilidade de equipe da STI;
- ❖ Formalizar a sua participação no Comitê de Governança da UFC e no Comitê de Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI);
- ❖ Publicar o PDA da UFC;
- ❖ Colaborar com a implementação da política de dados abertos segundo as normas federais;
- ❖ Planejar o processo de revisão da Carta de Serviço ao Cidadão;
- ❖ Capacitar a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão para a utilização da Linguagem Simples na comunicação com o usuário;
- ❖ Cumprir com as recomendações do Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) - Ano base: 2024;
- ❖ Acompanhar e implantar melhorias a partir dos objetivos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP);
- ❖ Fazer uma discussão com os (as) gestores sobre os Relatórios de Gestão da Ouvidoria e da Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI);
- ❖ Implantar o projeto “Ouvidoria em Movimento: nas trilhas da Comunicação”;
- ❖ Acompanhar Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Universidade Federal do Ceará (UFC); e
- ❖ Acompanhar a construção e aprovação da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminações da UFC.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria Geral da UFC tem como “objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo, em sua relação direta com a UFC, estabelecendo um elo entre estes e as diferentes instâncias da Universidade, contribuindo, desta forma para a democratização, aprimoramento, modernização e humanização de todos os serviços prestados pela instituição”. Então para realizar esse objetivo sistematizou neste relatório as atividades internas de modo completo, mas também simplificado com a finalidade de resguardar a memória das principais ações realizadas pela gestão e equipe de ouvidoria da UFC.

A diversidade, a amplitude e a complexidade da atuação da Ouvidoria em 2024 são aspectos relevantes que estão em sintonia com o processo de atuar como espaço de interlocução entre a comunidade acadêmica da UFC e a sociedade, impulsionando a cidadania, a participação e a transparência no serviço público. É possível constatar em comparação ao ano de 2023, que a Ouvidoria teve uma expansão nas suas atividades e apresentou mudanças significativas em vários indicadores.

Em 2024, teve a implantação de uma sistemática de trabalho que valoriza o diálogo, o trabalho coletivo, a parceria com os setores da UFC e construção de canais de comunicação mais ágeis com a comunidade acadêmica e a sociedade, então essa mudança de gestão contribuiu para os resultados apresentados.

A execução das ações apresentadas no tópico 7 poderá trazer novos avanços nos trabalhos da Ouvidoria e propiciar novos desafios na melhoria do atendimento das demandas dos (as) usuários (as) para 2025.

Fortaleza, 07 de março de 2025.

Ouvidoria Geral da UFC Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE. e-mail: ouvidoria@ufc.br

Apêndices

Apêndice 1

Quadro 4 - Detalhes das ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral (PDI 2023 a 2027).

Ação estratégica	Descrição	Monitoramento 2024.2 (dez/2024)	Detalhes das atividades para a ação
1. Incentivar a cultura de transparência ativa na UFC.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Implementar sistemática de diálogo entre a Ouvidoria e demais setores da UFC.	1) Foram mantidas as discussões sobre o Plano de Dados Abertos da UFC com os 13 setores da Universidade por meio do grupo de interlocutores do PDA; 2) Foram mantidos os atendimentos presenciais agendados com a Ouvidora de modo a acompanhar melhor os casos mais delicados e que necessitavam de um acolhimento mais humanizado, além de orientações administrativas e técnicas sobre os encaminhamentos das demandas apresentadas; e 3) Os atendimentos presenciais também foram mantidos e realizados pela equipe da Ouvidoria. A equipe fica à disposição da comunidade por meio do telefone, do <i>WhatsApp</i> institucional, e-mail, pelo Fala.BR e de modo presencial.
2. Ampliar a divulgação sobre o papel da Ouvidoria e do SIC para o público interno e externo da UFC.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Ampliar a divulgação sobre o papel da Ouvidoria e do SIC para o público interno e externo da UFC.	1) A Ouvidoria Geral passou a participar efetivamente das reuniões com de gestores com o Reitor, além de participar das reuniões do Conselho Universitário (CONSUNI) e Comitê de Governança, de modo que, os assuntos relacionados à Ouvidoria Geral passaram a ser incluídos em pauta, à medida em que, os temas sejam oportunos à administração superior; 2) O último trimestre de 2024 foi dedicado a manter o menor tempo possível para o atendimento das manifestações registradas pelo FALA.BR e para elaborar o Plano de Dados Abertos que deve dar maior transparência aos conjuntos de dados da UFC de interesse da sociedade; 3) A minuta do PDA foi enviada em 10/12/24 para a avaliação e aprovação da CGU (órgão responsável pelo monitoramento da transparência e integridade pública). Após essa aprovação, deverá ser apreciada e aprovada pelo CATI (Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação Governança Digital) em 2025. 4) Após a publicação do PDA, parte das solicitações de informações deverão ser respondidas de modo mais célere, visto que, até 2026, serão disponibilizadas 91 bases de dados representativas de todas as áreas da Universidade.

Ação estratégica	Descrição	Monitoramento 2024.2 (dez/2024)	Detalhes das atividades para a ação
3. Criar Painel Estratégico da Ouvidoria.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Não se aplica.	Não se aplica. (Essa ação foi retirada das ações estratégicas da Ouvidoria Geral, isso foi solicitado na revisão do final de 2023).
4. Criar ferramenta de busca interna no sítio de acesso à informação da UFC.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Criar ferramenta de busca interna no site de acesso à informação da UFC.	Será programada uma reunião com a STI para analisar essa demanda e avaliar a continuidade ou não dessa ação.

Ação estratégica	Descrição	Monitoramento 2024.2 (dez/2024)	Detalhes das atividades para a ação
5. Fomentar a atualização dos itens obrigatórios da transparência ativa e da política de dados abertos por parte das unidades acadêmicas e administrativas.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Incentivar a cultura de transparência ativa na UFC de modo que o Plano de Dados Abertos da Universidade seja considerado como elemento permanente no planejamento estratégico da UFC.	<p>1) Foram mantidas as discussões sobre o Plano de Dados Abertos da UFC com diversos setores da Universidade por meio do grupo de interlocutores do PDA, que abrange 13 unidades da UFC.</p> <p>2) Os interlocutores passaram por um terceiro encontro de formação sobre os dados abertos (para colaborar com a organização das bases de dados das suas unidades e de seus setores);</p> <p>3) Foram consolidadas as informações das unidades diretamente envolvidas com o PDA na UFC e foram definidas 123 bases de dados e dessas, 91 deverão ser disponibilizadas até dezembro de 2026.</p> <p>4) Foram iniciadas as discussões entre a Ouvidoria, STI e CGU para organizar o fluxo interno para o controle do processo de transmissão dos conjuntos de dados e atualização periódica no site específico do PDA na UFC e no Portal Brasileiro de Dados Abertos para fortalecer a transparência do acesso dos dados abertos da UFC pela sociedade.</p>
6. Implementar sistemática de diálogo entre a Ouvidoria e demais setores da UFC.	Ampliar a transparência ativa, promovendo a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral.	Implantar um sistema para a gestão dos atendimentos de ouvidoria de modo a fortalecer o ambiente de governança por meio do controle interno.	Um sistema informatizado ainda não foi projetado, mas houve algumas mudanças na dinâmica da gestão dos atendimentos. A equipe segue utilizando planilhas para o controle dos atendimentos e para a organização das demandas institucionais como as ações de planejamento, governança, auditoria e temas afins.

Fonte: Adaptado da Plataforma Nosso PDI (UFC, 2024).

Apêndice 2

Quadro 5 - Ações realizadas para o fortalecimento da governança na UFC

Nº Processo SEI	Unidade relacionada	Descrição do Assunto	Observações
23067.015621/2023-13	SECGOV	Solicita o mapeamento do processo "Tratamento de denúncias".	Em 18/12/2024, o formulário atualizado e o ofício de encaminhamento foram enviados para a SECGOV.
23067.052035/2023-50	SECGOV	Solicita servidor (a) da Ouvidoria Geral para assumir o papel de interlocutor de governança.	03/11: preenchi o formulário com o meu nome como interlocutora e um ofício foi enviado à SECGOV
23067.039408/2024-88	SECGOV	Solicita o plano de tratamento para o acompanhamento da Avaliação de Integridade Pública - CGU no âmbito da ouvidoria.	Em 04/10/2024, foi enviada para a SECGOV uma planilha com o plano de trabalho para o tratamento da integridade.
23067.056827/2024-84	SECGOV	Encaminha modelo do relatório anual de integridade da CGU (RAPI) para providências da ouvidoria.	Em 10/02/2024, foi elaborado um ofício em resposta ao assunto.
23067.008496/2024-76	Gabinete do Reitor	Cria a comissão de enfrentamento ao assédio moral e sexual	Em 2024, o processo foi aberto para registrar as convocatórias e documentos desenvolvidos pelo grupo. O processo segue aberto para que os membros acompanhem os informes.
23067.013287/2024-44	SECGOV	Preenchimento da planilha iESGo 2024 TCU (iESGo (perfil Environmental, Social and Governance que substituiu o iGG).	Em 14/03/2024, foi enviado para a SECGOV o ofício e a planilha com as contribuições da Ouvidoria Geral.
23067.017895/2024-28	SECGOV	Envio do plano de tratamento do iESGo.	Em 19/08/2024, a resposta foi expedida pelo SEI e a planilha foi enviada por e-mail para a SECGOV (em 14/08/2024).

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2025).

Apêndice 3

Quadro 6 - Ações realizadas em colaboração com a Coordenadoria Geral de Auditoria

Nº Processo SEI	Descrição do Assunto	Observações
23067.001440/2023-18	Monitoramento do Relatório de Auditoria 009/2022 - Constatação 2: Fragilidades detectadas pela Controladoria Geral da União em processos e normativos internos da Ouvidoria Geral da UFC.	Em 20/02/2024, foi emitida a resposta à CGAUD sobre os pontos questionados.
23067.049042/2021-11	Acórdão nº 2299/2021 - TCU - Plenário. Auditoria relacionada à LAI e ao PDA.(PDA) - PDA e LAI.	Em 12/12/2024, foi enviado para a CGAUD uma atualização sobre a submissão da prévia do PDA para a CGU, (ofício SEI nº 5346481).
23067.017910/2024-38	Auditoria do TCU sobre assédio nas universidades federais e designação de representantes da UFC; Portaria de Fiscalização - AudEducação 150, de 1º/4/2024.	Em 08/04/2024, foram indicados os nomes da pró-reitora adjunta da PRAE e da ouvidora para representar a UFC nas discussões para o planejamento da auditoria.
23067.021106/2024-53	Auditoria sobre denúncias/reclamações com relação à acessibilidade; CONSIDERANDO a execução da Ordem de Serviço nº 007/2024 em estrito cumprimento do Plano Anual de Auditoria interna - PAINT 2024; e a universalização do acesso à educação e da adoção de políticas de acessibilidade das pessoas com deficiência nesta UFC.	Em 17/05/2024, foi enviada a resposta da Ouvidoria GERAL para CGUAD.

Nº Processo SEI	Descrição do Assunto	Observações
23067.041466/2024-71	Levantamento de informações sobre bolsas de graduação, pós-graduação e extensão; Considerando a necessidade de cumprimento do Plano Anual de Auditoria Interna 2024; e a Ordem de Serviço nº 02/2024 (Gestão de Bolsas Institucionais da Universidade Federal do Ceará).	Em 12/09/2024, foi organizada a planilha solicitada e o processo foi devolvido à CGAUD pelo SEI.
23067.024686/2024-31	Auditoria sobre assédio, conforme Acórdão 519/2024-TCU-Plenário	Em 18/10/2024, a CGAUD informou que fora encaminhado para o TCU a resposta sobre o assunto.
23067.008496/2024-76	Comissão de Enfrentamento ao Assédio - para organizar as reuniões e ações da comissão de enfrentamento ao assédio.	Em 2024, o processo permaneceu aberto e público para que fossem de fácil acesso os informes e demais comunicações entre esse grupo específico.
23067.010859/2024-33	TCU divulga o Seminário iESGo: novo índice de Governança, Sustentabilidade e Inovação.	Em 28/02/2024, foi dado ciência ao processo e agendada a data para a capacitação.

Fonte: Elaborado pela Ouvidoria (2025).