



OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Informe semestral da Ouvidoria Geral da UFC
(Janeiro a Junho/2025)

MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL

O Informe Ouvidoria em Movimento nasce de uma diretriz de ampliar o diálogo da Ouvidoria Geral da UFC com a comunidade acadêmica e a sociedade a partir do desenvolvimento de atividades de melhorias dos seus canais de comunicação. A Ouvidoria tem que ser um lugar acolhedor e que propicie confiança e credibilidade nos encaminhamentos das demandas de qualquer pessoa que busque os nossos serviços.

A Ouvidoria chega em todos os lugares da UFC, abrangendo Fortaleza, Sobral, Russas, Crateús, Quixadá e Itapajé. Também atende a diversidade de pessoas da comunidade universitária e da sociedade com suas respectivas demandas.

A Ouvidoria da UFC engloba o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e, também, pelas Manifestações de Ouvidoria (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação).

Este informe compartilha vários movimentos que foram realizados pela Ouvidoria no decorrer do primeiro semestre de 2025, que compreende o período de Janeiro a Junho de 2025, e cria um novo canal periódico de comunicação. Serão apresentados alguns dados importantes, notícias relevantes, destaques com breve notícias, trilhas do saber com sugestão de cursos, filmes, documentários, artigos, informações sobre a Plataforma Fala.BR, e quem faz a Ouvidoria com a sua equipe e seus canais de comunicação.

Boa leitura.

Equipe da Ouvidoria

DADOS DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025



Apresentamos dados relacionados aos pedidos de acesso à informação recebidos e de manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2025 a 30/06/2025 conforme dados disponibilizados no “Painel Resolveu” e “Painel Lei de Acesso à Informação” - CGU.

Manifestação de Ouvidoria

Acesso à informação

Manifestações
Respondidas

379

Manifestações
em Tratamento

39

Pedidos de Acesso
à Informação

176

Cumprimento
de prazo

91%

Manifestações
Arquivadas

71

Denúncias

174

Acesso concedido

89,44%

Respondidos

91,47%

Reclamações

121

Solicitações

92

Em tramitação

8,52%

Omissões

0%

Elogio

24

Tempo médio de
resposta

13,98
dias

Tempo médio de
resposta

18,60
dias



DADOS DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

PRINCIPAIS ASSUNTOS DE MANIFESTAÇÃO

- 1º Educação Superior - 34
- 2º Atendimento - 26
- 3º Assédio Moral - 24
- 4º Concurso - 24
- 5º Bolsas - 21
- 6º Conduta Docente - 20

Índice de cumprimento da TRANSPARÊNCIA ATIVA:

100%

OUVIDORIA GERAL DA UFC APRESENTA AO REITOR RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE 2024

No dia 16 de junho de 2025, foi realizado um encontro para a apresentação e discussão dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria e do Monitoramento do LAI (Lei de Acesso à Informação) do ano de 2024, bem como a apresentação do Plano de Dados Abertos (PDA) da UFC que foi aprovado no dia 16 de maio de 2025 pelo Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI). A reunião contou com a presença do reitor da UFC, professor Custódio Almeida, da ouvidora geral, professora Verônica Ximenes e do chefe de gabinete, professor Carlos Almir de Holanda.



(Foto: Ribamar Neto/UFC Informa)

Na ocasião, foram apresentados alguns indicadores positivos relacionados à diminuição do tempo utilizado pela Universidade para responder as manifestações de Ouvidoria e os pedidos de Acesso a Informação; à redução da quantidade de recursos às solicitações de Acesso a Informação; e ao cumprimento dos prazos de respostas em quase 100%, dentre outros assuntos.

Outro tema destacado foi a aprovação do Plano de Dados Abertos (PDA) da UFC, com vigência 2025 a 2027, que orienta a disponibilização de 90 bases de dados públicas de forma aberta, organizada e periódica.

A Ouvidora Geral ressaltou que o trabalho da Ouvidoria tem contado com a parceria e colaboração de todos(as) os(as) gestores(as), diretores(as) e equipes que compõem a UFC, o que contribuiu para a melhoria dos indicadores e a qualidade do serviço prestado. Além de novas ações, como a reforma da instalação física da Ouvidoria, melhoria do sítio e criação do Instagram da Ouvidoria e participação da Ouvidoria nos Encontros Universitários 2025.

PLANO DE DADOS ABERTOS É APROVADO E UFC ALCANÇA NÍVEL MÁXIMO EM ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DA CGU

O Comitê Administrativo de Tecnologia da Informação e Governança Digital (CATI) da Universidade Federal do Ceará (UFC) aprovou, no mês de maio, o Plano de Dados Abertos (PDA) da instituição. Trata-se de um passo importante rumo à transparência e à democratização do acesso à informação da UFC. O plano prevê a abertura de 90 bases de dados no período de 2025 a 2027. As bases de dados que serão abertas e o cronograma completo de disponibilização e atualização das informações estão disponíveis no Plano de Dados Abertos da UFC.

A elaboração do PDA da UFC teve início em janeiro de 2024 e contou com a atuação de um grupo de trabalho formado pela Ouvidoria Geral da UFC, Superintendência de Tecnologia da Informação, Secretaria de Comunicação e Marketing, Secretaria de Governança e pelo encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na universidade. Outras 13 unidades administrativas também participaram ativamente como interlocutoras do PDA.



A aprovação do PDA contribuiu muito para que a UFC celebrasse um marco importante em sua jornada de transparência e acesso à informação, atingindo o nível máximo de cumprimento da Transparência Ativa. A avaliação mais recente, realizada em 16 de junho de 2025, confirmou que a instituição atendeu a todos os 49 itens exigidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) no Sistema de Transparência Ativa (STA), com todos os indicadores marcados como “Cumpre”.

A Transparência Ativa é um pilar fundamental da Lei de Acesso à Informação (LAI), que exige que os órgãos e entidades públicas divulguem proativamente informações de interesse coletivo ou geral, sem a necessidade de solicitação prévia. O objetivo é facilitar o controle social e garantir que os cidadãos tenham acesso facilitado a dados que impactam suas vidas. A conquista posiciona a UFC como referência em transparência na Administração Pública Federal, reforçando seu papel como instituição comprometida com a ética, a probidade e a boa governança.

DESTAQUES DA OUVIDORIA

Aprovação do Regimento Interno

O novo Regimento Interno da Ouvidoria da UFC foi aprovado no dia 25 de abril de 2025 pelo Conselho Universitário (CONSUNI) com a Resolução nº 16/CONSUNI, de 25 de abril de 2025 que institui o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará. O documento define a estrutura, as competências e os procedimentos de atuação da Ouvidoria, fortalecendo seu papel como canal de escuta, mediação e promoção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Reunião sobre E-Agendas

No dia 02 de abril, a Ouvidoria realizou uma reunião com as/os secretárias/os do Gabinete do Reitor, Vice-reitoria e Pró-Reitorias para discussão sobre a publicação das agendas de compromissos dos/as respectivas gestores/as. Esta atividade é um dos itens da Transparência Ativa.

Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na UFC

O Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na UFC foi elaborado a partir das diretrizes e orientações estabelecidas no Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PFPEAD) com a finalidade de criar ambientes de trabalho livres de violência, respeitando os direitos humanos e a dignidade de todas as trabalhadoras e trabalhadores. A Ouvidora, o presidente da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) e o coordenador da Coordenadoria de Legislação de Pessoal e Controle (COLEP/PROGEP) desenvolveram esse plano que contou com a contribuição da Comissão Comissão de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e às Discriminações da UFC,

DESTAQUES DA OUVIDORIA

Projeto Ouvidoria em Movimento

A Ouvidoria teve o Projeto Ouvidoria em Movimento: nas trilhas da Comunicação aprovado no EDITAL 07/2024 - PROJETOS DE INICIAÇÃO ACADÊMICA 2025 da PRAE com dois bolsistas do Curso de Publicidade e Propaganda. Tem como 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 e Propaganda, ministrada pelo professor Chico Neto que tinha como objetivo criar estratégias viáveis que destacassem a Ouvidoria como um canal de comunicação eficiente entre a instituição e seus públicos.

Comissão de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e às Discriminações da UFC

A Ouvidoria participa da Comissão de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e às Discriminações da UFC que tem como objetivo elaborar a Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e Discriminações na UFC. Em maio/2025, foi realizada uma consulta pública que contou com a participação de 871 respostas da comunidade que serão analisadas e incorporadas na versão final para política para que seja aprovada.

Reuniões com a Controladoria Geral da União (CGU)

A Ouvidoria realizou reuniões com a Controladoria Geral da União (CGU) sobre orientações sobre a análise e aprovação do Plano de Dados Abertos (PDA) da UFC, que foi aprovado em maio de 2025 e já iniciou o diálogo para atualização da Carta de Serviços ao Usuário e a Usuária da UFC que consiste no mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade.

DESTAQUES DA OUVIDORIA

Reunião com instâncias de integridade da UFC

Reunião com instâncias de integridade da UFC, realizada no dia 27 de maio de 2025, pela Secretaria de Governança (SECGOV) com as Instâncias da Integridade da UFC. Estiveram presentes, membros da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração (Proplad), Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), Ouvidoria, Coordenadoria Geral de Auditoria (CGAUD), Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental (UFC INFRA), Comissão de Ética e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD).

Reuniões com vários setores da UFC

Nesse semestre de 2025.1, a Ouvidoria participou de reuniões com vários setores da UFC para discussão de temas relacionados com demandas provenientes de manifestações e melhorias do funcionamento da UFC com Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), a Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAD), a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e o Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) da UFC

Eventos importantes

A Ouvidoria participou de vários eventos importantes na UFC: a entrega do título de Doutora Honoris Causa a Maria da Penha e a solenidade de premiação de 15 mulheres, docentes e Técnicas Administrativo em Educação (TAE's), que inspiram e trazem visibilidade à participação feminina na pesquisa acadêmica de excelência com a primeira edição do Prêmio Lúmina – Mulheres Brilhando na Ciência vinculado a Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UFC.

TRILHAS DO SABER

A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e a Escola Virtual do Governo (EV.G) disponibilizam uma série de cursos gratuitos sobre assédio moral, sexual e questões de gênero no mundo do trabalho. As formações visam conscientizar, prevenir e enfrentar condutas abusivas em ambientes institucionais, especialmente no setor público.



ASSÉDIO MORAL: O QUE SABER E FAZER



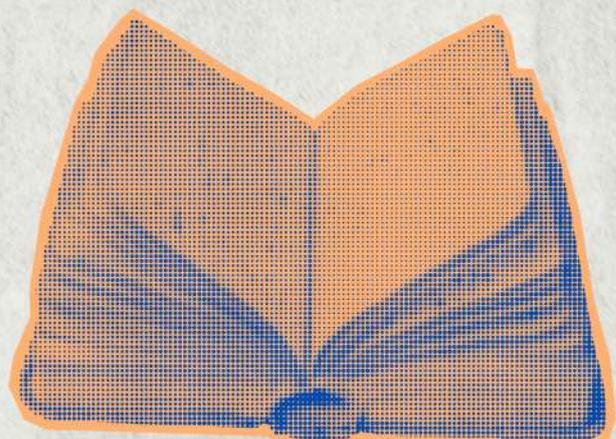
MULHERES NO MUNDO DO TRABALHO



PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO SEXUAL E MORAL



ENFRENTANDO O ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E A VIOLÊNCIA DE GÊNERO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS



OUVIDORIA DA UFC E SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

**QUER FAZER AGORA MESMO UMA MANIFESTAÇÃO DE
OUVIDORIA OU UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?**

Acesse o FalaBR [clcando aqui](#) ou apontando a câmera do seu celular para o código QR abaixo.

É simples, rápido e seguro.





QUEM FAZ A OUVIDORIA

Ouvidora Geral:

Verônica Morais Ximenes (Professora do Departamento de Psicologia - Currículo Lattes)

Corpo Técnico-Administrativo:

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)

Ycaro Coelho Pereira (Assistente em Administração)

Bolsistas do Programa de Iniciação Acadêmica (BIA) da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil:

Cauê Moreira Cruz - Estudante da Graduação em Publicidade e Propaganda

José Juan Gabriell Lima Freire - Estudante da Graduação em Publicidade e Propaganda

CANAIS DA OUVIDORIA



Canais de Comunicação:

- Telefone: (85) 3366-7339/3366-7344
- WhatsApp: (85) 3366-7339
- Site: www.ouvidoria.ufc.br
- E-mail: ouvidoria@ufc.br
- Endereço: Av. da Universidade, 2995 – Benfica
– CEP 60020-181 – Fortaleza – CE. Área III do Centro de Humanidades.

Elaboração, edição e diagramação do Informe Ouvidoria em Movimento: Verônica Morais Ximenes e Cauê Moreira Cruz