



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO SOCIAL

FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO

**A ADEQUAÇÃO NORMATIVA E A MATURIDADE INSTITUCIONAL DAS
OUVIDORIAS DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR DO
CEARÁ: UM ESTUDO COMPARATIVO À LUZ DA PORTARIA NORMATIVA
CGU Nº 116/2024**

JUAZEIRO DO NORTE

2026

FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO

A ADEQUAÇÃO NORMATIVA E A MATURIDADE INSTITUCIONAL DAS
OUVIDORIAS DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR DO CEARÁ:
UM ESTUDO COMPARATIVO À LUZ DA PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116/2024

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal do Cariri, como requisito
parcial para obtenção do grau de Bacharel em
Administração Pública. Área de concentração:
Administração Pública, com ênfase em
Ouvidoria Pública e Governança.

Orientadora: Polliana de Luna Nunes Barreto

JUAZEIRO DO NORTE

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

R484a Ribeiro, Francisco Felipe Santos.

A adequação normativa e a maturidade institucional das ouvidorias das instituições federais de ensino superior do Ceará: um estudo comparativo à luz da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 / Francisco Felipe Santos Ribeiro. – 2026. 112 f. : il. color.

Monografia (Graduação em Administração Pública) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Administração Pública e Gestão Social, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, CE, 2026.

Orientadora: Prof^a. Dra. Polliana de Luna Nunes Barreto.

1. Ouvidoria pública. 2. Instituições federais de ensino superior. 3. Adequação normativa. 4. Maturidade institucional. 5. Portaria Normativa CGU nº 116/2024. I. Barreto, Polliana de Luna Nunes (Orient.). II. Universidade Federal do Cariri. III. Título.

CDD 352.88

Bibliotecário: João Bosco Dumont do Nascimento – CRB 3/1355

FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO

A ADEQUAÇÃO NORMATIVA E A MATURIDADE INSTITUCIONAL DAS
OUVIDORIAS DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR DO CEARÁ:
UM ESTUDO COMPARATIVO À LUZ DA PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116/2024

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal do Cariri, como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Administração Pública. Área de
concentração: Administração Pública, com
ênfase em Ouvidoria Pública e Governança.

Este trabalho foi defendido e aprovado pela banca em 02/04/2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dra. Polliana de Luna Nunes Barreto – UFCA
Orientadora

Prof^º. Dr. Francisco Ranieri Moreira da Silva – UFCA
Avaliador

Prof. Dr. Eduardo Vivian da Cunha – UFCA
Avaliador

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me conceder força, discernimento e perseverança ao longo desta caminhada acadêmica, especialmente nos momentos de maior cansaço, dúvida e exigência.

À minha família, deixo minha mais sincera gratidão pelo apoio e pelo incentivo constante durante todo esse percurso. Foi esse suporte, muitas vezes silencioso, mas sempre presente, que me deu base para seguir adiante e concluir mais esta etapa.

À professora Polliana de Luna Nunes Barreto, minha orientadora, agradeço pela condução cuidadosa, pela leitura atenta, pelas contribuições valiosas e pela confiança depositada no desenvolvimento desta pesquisa. Sua orientação foi fundamental para o amadurecimento deste trabalho e para a qualificação do meu olhar enquanto pesquisador.

À Universidade Federal do Cariri, ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas e ao Curso de Administração Pública e Gestão Social, expresso meu reconhecimento pela formação recebida, pelos aprendizados construídos ao longo da graduação e pela oportunidade de desenvolver um estudo conectado a problemas concretos da administração pública.

Agradeço também à experiência profissional vivenciada no campo da ouvidoria pública, que despertou em mim inquietações, reflexões e o interesse científico que deram origem a esta pesquisa. A convivência com a prática cotidiana dessas unidades permitiu que este trabalho fosse construído não apenas como exercício acadêmico, mas também como esforço de compreensão crítica de uma realidade institucional relevante para o fortalecimento da gestão pública e da participação social.

Registro, ainda, meu agradecimento às ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará e à Controladoria-Geral da União, que, por meio das respostas institucionais, documentos e informações disponibilizadas, tornaram possível a realização desta investigação.

Aos professores do curso, colegas de graduação, amigos e a todos que, de alguma forma, contribuíram com palavras de incentivo, apoio, escuta e compreensão ao longo desta trajetória, deixo meu muito obrigado.

Por fim, agradeço a todos que fizeram parte da minha formação pessoal, profissional e acadêmica até aqui. A conclusão deste trabalho representa não apenas o encerramento de um ciclo, mas também a consolidação de aprendizados, desafios superados e novos compromissos com uma atuação pública mais crítica, ética e comprometida com o interesse coletivo.

RESUMO

Esta pesquisa analisa a adequação normativa e a maturidade institucional das ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará - Instituto Federal do Ceará (IFCE), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Cariri (UFCA) e Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) - à luz da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Trata-se de pesquisa aplicada, de caráter exploratório-descritivo, com abordagem mista. A coleta ocorreu entre setembro de 2025 e janeiro de 2026, mediante triangulação entre pedidos de acesso à informação encaminhados via Fala.BR, análise documental de normativos e relatórios institucionais, indicadores operacionais do período de 18/03/2024 a 18/03/2025 e resultados do 2º ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Os achados indicam que as quatro IFES já incorporaram um núcleo procedimental mínimo de atendimento e transparência, caracterizado pelo uso obrigatório do Fala.BR, pela observância de prazos e pela produção/publicização de relatórios, e apresentam bases institucionais comuns, como vinculação à Reitoria e canais formais de atendimento, embora a incorporação das dimensões gerenciais e participativas do marco normativo seja desigual. Persistem assimetrias relevantes quanto à formalização interna, ao mapeamento de processos, à avaliação de serviços, à participação social e ao uso gerencial das informações produzidas pela própria ouvidoria. A UFCA apresentou o arranjo mais robusto do conjunto investigado, enquanto o IFCE revelou maior fragilidade normativa e processual. UFC e UNILAB ocuparam posições intermediárias, com avanços importantes combinados a lacunas específicas. Conclui-se que a agenda de fortalecimento das ouvidorias cearenses depende menos da criação formal dessas unidades e mais do aprofundamento de sua maturidade institucional, especialmente nas dimensões de governança de serviços, participação social, monitoramento e uso estratégico de dados.

Palavras-chave: Ouvidoria pública; Instituições federais de ensino superior; Adequação normativa; Maturidade institucional; Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

ABSTRACT

This study examines the normative compliance and institutional maturity of the ombuds offices of the federal higher education institutions located in Ceará, Brazil - Instituto Federal do Ceará (IFCE), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Cariri (UFCA) and Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) - in light of CGU Normative Ordinance No. 116/2024. It is an applied, exploratory-descriptive study based on a mixed-methods approach. Data were collected between September 2025 and January 2026 through triangulation of freedom-of-information requests submitted via Fala.BR, documentary analysis of internal regulations and institutional reports, operational indicators for the period from 18 March 2024 to 18 March 2025, and the results of the second cycle of the Public Ombuds Maturity Model (MMOuP). The findings suggest that the four institutions have incorporated a basic procedural core focused on service handling and transparency (direct linkage to the rectorate, mandatory use of Fala.BR, institutional service channels, and periodic reporting). However, asymmetries remain in internal formalization, process mapping, service evaluation, social participation, and managerial use of the information produced by the ombuds offices. UFCA showed the most robust institutional arrangement, while IFCE presented the greatest normative and procedural fragilities. UFC and UNILAB occupied intermediate positions, combining significant advances with specific shortcomings. The study concludes that strengthening these ombuds offices depends less on their formal existence and more on deepening their institutional maturity, especially in service governance, social participation, monitoring and strategic use of data.

Keywords: Public ombuds offices; Federal higher education institutions; Normative compliance; Institutional maturity; CGU Ordinance No. 116/2024.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Linha do tempo do marco normativo das ouvidorias públicas e dos direitos dos usuários no Brasil (1988–2024).....	17
Figura 2 –	Desenho metodológico do estudo: frentes de coleta, triangulação e síntese comparativa.....	27
Figura 3 –	Comparativo (gráfico radar) das IFES cearenses por dimensão do MMOuP (Estruturante, Essencial e Prospectiva).....	39
Figura 4 –	Maturidade geral das ouvidorias das IFES cearenses e média nacional das IFES participantes do 2º ciclo do MMOuP.....	40
Figura 5 –	Comparativo (gráfico de barras) das IFES cearenses por dimensão do MMOuP e média nacional.....	40
Figura 6 –	Elementos críticos selecionados do MMOuP nas IFES cearenses.....	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Matriz de triangulação analítica dos itens críticos da pesquisa.....	29
Quadro 2 –	Operacionalização analítica da pesquisa.....	30
Quadro 3 –	Síntese comparativa da institucionalização e das condições básicas de funcionamento das ouvidorias das IFES cearenses.....	32
Quadro 4 –	Aderência normativa por dimensão analítica.....	35
Quadro 5 –	Triangulação entre autoavaliação, evidência documental e leitura analítica.....	42
Quadro 6 –	Prioridades analíticas de aprimoramento por instituição.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Indicadores operacionais selecionados das ouvidorias (janela de consulta 18/03/2024 a 18/03/2025).....	36
Tabela 2 –	Pontuações das IFES cearenses no 2º ciclo do MMOuP.....	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABO	Associação Brasileira de Ouvidores/ <i>Ombudsman</i>
BPM	Business Process Management
BPMN	Business Process Model and Notation
CGU	Controladoria-Geral da União
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CONSUNI	Conselho Universitário
CPPAD	Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IFCE	Instituto Federal do Ceará
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
IES	Instituição de Ensino Superior
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MMOuP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão
SITAI	Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFCA	Universidade Federal do Cariri
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UNILAB	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Evolução Histórica das Ouvidorias no Brasil.....	12
2.2 A função das Ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior.....	15
2.3 Marco legal e normativo das ouvidorias públicas: fundamentos, evolução e diretrizes atuais.....	16
2.4 Mapeamento de Processos e Gestão por Processos nas Ouvidorias.....	19
2.5 Transparência e Controle Social.....	21
2.6 Governança e Maturidade Institucional.....	22
2.7 Impacto social e resultados esperados.....	23
2.8 Integração dos Conceitos.....	24
3 METODOLOGIA.....	26
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	31
4.1 Institucionalização, locus organizacional e condições básicas de funcionamento.....	31
4.2 Aderência às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: processos, transparência, acessibilidade e participação social.....	33
4.3 O MMOuP como lente de análise comparativa.....	37
4.4 Autoavaliação, evidência documental e avaliação externa: convergências e dissonâncias.....	42
4.5 Síntese interpretativa por instituição.....	44
4.6 Direções de aprimoramento à luz dos achados e do MMOuP.....	45
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....	58
APÊNDICE B - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO PÚBLICA.....	64
ANEXO A - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS AO APÊNDICE A.....	66
ANEXO B - RESPOSTAS INSTITUCIONAIS AO APÊNDICE B.....	90
ANEXO C - COMPROVANTES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	107

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias públicas têm assumido um papel essencial na consolidação da governança democrática, especialmente no contexto das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), atuando como canais fundamentais para fortalecer a transparência e o controle social.

O crescente interesse sobre essa temática decorre do reconhecimento das ouvidorias como instrumentos centrais na promoção da democracia participativa, no aprimoramento da gestão pública e no incentivo ao controle social efetivo por parte da comunidade acadêmica e da sociedade em geral (Morais; Sano, 2023). Assim, torna-se relevante discutir de que modo a regulamentação institucional, associada a capacidades de gestão, pode potencializar a atuação dessas unidades.

Nesse contexto, destaca-se a relevância social e institucional da Portaria Normativa nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU), especialmente por sua capacidade de uniformizar e fortalecer práticas de transparência, acessibilidade e tratamento de manifestações nas ouvidorias federais, reforçando o compromisso com uma gestão pública ética, aberta e responsável.

Entretanto, desafios estruturais já identificados em estudos recentes, como lacunas de capacitação, insuficiência de formalização processual e dificuldades de converter manifestações em aprendizagem institucional, podem limitar a implementação plena das diretrizes normativas nas IFES (Negreiros, 2023; Marcelino, 2023).

Embora a literatura brasileira sobre ouvidorias públicas e universitárias já apresente contribuições relevantes acerca de participação social, transparência, accountability, gestão por processos e maturidade institucional, a exemplo de Pereira (2014), Oliveira (2016), Ferres (2019), Piegas (2021), Moraes e Sano (2023), Negreiros (2023) e Marcelino (2023), ainda são menos frequentes os estudos empíricos comparativos voltados especificamente às ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior. Esse conjunto de pesquisas já demonstra que as ouvidorias não devem ser compreendidas apenas como canais de recebimento de manifestações, mas também como instâncias de mediação, produção de informação e indução de melhorias na gestão pública.

Todavia, no recorte das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará, ainda é escassa uma análise comparativa que examine em quais aspectos suas ouvidorias atendem às exigências relativas à estrutura organizacional, aos processos de trabalho, à transparência, à participação social e aos mecanismos de escuta previstos na legislação aplicável e nas normas

orientadoras da Controladoria-Geral da União. É nessa lacuna específica que se insere a presente pesquisa.

Diante desse cenário, coloca-se como problema de pesquisa a seguinte questão: em quais aspectos as ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará estão em conformidade com as diretrizes da Portaria Normativa nº 116/2024 da CGU, e quais fatores favorecem ou dificultam essa conformidade no cotidiano dessas unidades?

Do ponto de vista científico, o estudo se insere nos debates contemporâneos acerca da eficiência, da governança e da maturidade das ouvidorias públicas, especialmente no contexto das Instituições Federais de Ensino Superior. Pesquisas recentes destacam que a gestão por processos, a transparência e a capacidade de produzir informações úteis para a tomada de decisão são dimensões essenciais para o fortalecimento dessas unidades (Ferres, 2019; Morais; Sano, 2023; Negreiros, 2023).

Além disso, o trabalho possui relevância institucional e prática ao produzir evidências empíricas que podem subsidiar decisões de gestão voltadas ao fortalecimento das ouvidorias federais, fornecendo elementos concretos para a formulação de decisões informadas e fundamentadas empiricamente.

A escolha deste tema surge a partir da experiência prática adquirida ao longo de dois anos de atuação profissional em uma ouvidoria pública de uma IFES, fato que proporcionou um olhar crítico sobre a realidade operacional dessas unidades administrativas e impulsionou o interesse acadêmico em investigar a adequação das práticas existentes às normas recentemente estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Portanto, este trabalho tem como objetivo geral analisar em quais aspectos as ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará estão em conformidade com as diretrizes da Portaria Normativa nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU), identificando seu grau de institucionalização, maturidade e os principais desafios de aprimoramento. Para atingir esse objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Avaliar a estrutura e o funcionamento das ouvidorias das IFES cearenses.
- b) Verificar a conformidade das ouvidorias com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 9.492/2018, com foco nas práticas de transparência, comunicação e uso da plataforma Fala.BR.
- c) Identificar desafios e propor recomendações para o aprimoramento das práticas de ouvidoria, à luz do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente referencial teórico tem como propósito fundamentar a análise da adequação normativa e da maturidade institucional das ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do Ceará, com base na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Para tanto, reúne aportes conceituais, jurídicos e gerenciais que auxiliam na compreensão crítica da estrutura, do funcionamento e do papel estratégico dessas unidades no âmbito da administração pública.

A estrutura da seção percorre desde a evolução histórica das ouvidorias no Brasil até os modelos de maturidade institucional, integrando aspectos como marcos legais, gestão por processos, transparência, governança e impacto social. Esses elementos compõem o alicerce analítico necessário para a interpretação dos dados empíricos a serem apresentados nas seções seguintes.

2.1 Evolução Histórica das Ouvidorias no Brasil

A instituição da ouvidoria pública no Brasil, em sua configuração contemporânea, está associada ao processo de redemocratização e ao fortalecimento dos mecanismos de participação social e controle da Administração Pública. Ainda que o termo “ouvidoria” possua antecedentes históricos no período colonial, a acepção atual foi ressignificada no ciclo democrático recente, com inspiração no modelo do *ombudsman*, criado na Suécia em 1809 como canal institucional de recebimento e encaminhamento de queixas dos cidadãos relativas a serviços públicos (Controladoria-Geral da União, 2021).

Durante o regime autoritário (1964–1985), o ambiente institucional foi menos permeável à participação social e à contestação cidadã. Com a transição democrática a partir de 1985, ampliou-se a compreensão da participação social como componente legítimo da gestão pública, criando condições políticas para a institucionalização de canais estáveis de escuta e mediação entre Estado e sociedade (Controladoria-Geral da União, 2019).

Nesse contexto, a primeira ouvidoria pública brasileira nos moldes modernos é apontada como tendo sido criada em 1986, no município de Curitiba (Controladoria-Geral da União, 2019). A Constituição Federal de 1988 consolidou os fundamentos do Estado Democrático de Direito e, no art. 37, §3º, estabeleceu a necessidade de regulamentação das formas de participação dos usuários na Administração Pública, fornecendo base constitucional

para a expansão de canais institucionais de escuta e controle social, entre os quais se destacam as ouvidorias (Brasil, 1988).

Nos primeiros anos pós-Constituição, as ouvidorias se expandiram de modo gradual nas diferentes esferas federativas, impulsionadas por marcos legais e por mudanças institucionais. No âmbito do Poder Executivo Federal, um marco inicial é a previsão de Ouvidoria na estrutura do IBAMA pelo Decreto nº 97.946/1989, incluindo competência específica para receber e apurar reclamações sobre as atividades do Instituto e a atuação de seus servidores (Brasil, 1989).

Na década de 1990, surgiram ouvidorias e arranjos correlatos em outras áreas: a Lei nº 8.212/1991 (Lei Orgânica da Seguridade Social) previu a figura do Ouvidor-Geral da Seguridade Social, indicada pelo Conselho Nacional da Seguridade Social e submetida à aprovação do Congresso Nacional (Brasil, 1991). Em 1992, a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) instituiu a função de Ouvidor Geral (*Ombudsman*), sendo reconhecida institucionalmente como a primeira ouvidoria universitária do país (UFES, 2025). Ainda em 1992, a Lei nº 8.490/1992 incluiu a Ouvidoria-Geral da República na estrutura do Ministério da Justiça, reforçando a institucionalização do tema no Executivo Federal (Brasil, 1992).

Esses avanços foram acompanhados por transformações sociais e por experiências de mediação e crítica no setor privado e na imprensa. No final da década de 1980, por exemplo, o jornal Folha de S. Paulo instituiu o cargo de *ombudsman* (Azeredo; Silva, 2020).

No plano analítico, as ouvidorias podem ser compreendidas como espaços institucionais de mediação entre Estado e cidadania, contribuindo tanto para o aprimoramento da gestão quanto para a qualificação do controle social. Ferres (2019) destaca que, ao permitir ao usuário fiscalizar a qualidade da Administração Pública e apresentar demandas qualificadas, as ouvidorias contribuem para reduzir assimetrias informacionais, recuperar confiança institucional e antecipar problemas que tenderiam a permanecer invisíveis sem canais estruturados de escuta.

A evolução das ouvidorias brasileiras ocorreu em paralelo às reformas administrativas e à crescente centralidade do cidadão na agenda pública. A Emenda Constitucional nº 19/1998, ao reformular o art. 37 da Constituição, reiterou a necessidade de disciplinar a participação dos usuários na Administração Pública, reforçando a trajetória de institucionalização desses mecanismos (Brasil, 1998).

No final dos anos 1990 e início dos 2000, a consolidação de instâncias centrais fortaleceu a coordenação das ouvidorias no âmbito federal. O Decreto nº 4.177/2002 transferiu à Corregedoria-Geral da União, entre outras atribuições, as competências de

ouvidoria-geral até então vinculadas ao Ministério da Justiça (Brasil, 2002). Posteriormente, a Lei nº 10.683/2003 reorganizou a Presidência da República e os Ministérios e incluiu a Controladoria-Geral da União na estrutura da Presidência, consolidando institucionalmente o locus do controle interno e de funções correlatas no Executivo Federal (Brasil, 2003). Em 2004, a Lei nº 10.869/2004 passou a prever expressamente a Ouvidoria-Geral da União como unidade integrante da estrutura básica da Controladoria-Geral da União, reforçando seu papel institucional na coordenação do tema (Brasil, 2004a).

No sistema de justiça, a Emenda Constitucional nº 45/2004 previu que leis da União e dos Estados criarão ouvidorias no âmbito do Ministério Público, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado (§5º) (Brasil, 2004b). No âmbito do Poder Judiciário, a institucionalização e padronização das ouvidorias foi impulsionada por normativos do Conselho Nacional de Justiça, como a Resolução CNJ nº 103/2010, que dispõe sobre atribuições da Ouvidoria do CNJ e determina a criação de ouvidorias nos tribunais (Conselho Nacional de Justiça, 2010).

Mais recentemente, a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) consolidou diretrizes para participação e tratamento de manifestações, estabelecendo que a manifestação do usuário será dirigida à ouvidoria, que as ouvidorias devem operar por mecanismos proativos e reativos e produzir relatórios de gestão, e que atos normativos específicos de cada Poder e esfera de governo disporão sobre a organização e funcionamento de suas ouvidorias (Brasil, 2017c).

No Poder Executivo Federal, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, fortalecendo a coordenação das ouvidorias setoriais sob orientação do órgão central (Brasil, 2018a). Posteriormente, a Plataforma Fala.BR consolidou-se como ambiente unificado, integrando os sistemas e-SIC e e-OUV a partir de 31/08/2020, de modo que pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria passaram a ser registrados e tratados no canal integrado (Controladoria-Geral da União, 2020b).

Esses marcos reforçam o deslocamento de uma concepção estritamente reativa (focada apenas em recepção de reclamações) para um desenho que combina escuta, qualificação de manifestações, produção de evidências e indução de melhorias na prestação de serviços.

Em síntese, a trajetória das ouvidorias no Brasil revela um processo de institucionalização progressiva, que transformou esses canais de escuta em mecanismos relevantes para a democracia participativa e para o aprimoramento da gestão pública. Na sequência, a próxima seção examina como essa evolução histórica se materializou no

ambiente das Instituições de Ensino Superior, com foco no papel estratégico das ouvidorias universitárias.

2.2 A função das Ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior

Esta seção discute o papel das ouvidorias nas Instituições de Ensino Superior como instâncias de escuta, mediação, *accountability* e aprimoramento da gestão universitária.

No contexto das IES, a consolidação das ouvidorias está associada à expansão das demandas por participação, transparência e responsividade institucional. A autonomia universitária e a ampliação da complexidade administrativa das instituições de ensino superior reforçaram a necessidade de canais capazes de acolher manifestações, mediar conflitos e produzir informações qualificadas para a gestão.

Nesse percurso, a criação de ouvidorias universitárias acompanhou tanto a disseminação da cultura participativa no setor público quanto a compreensão de que a qualidade do serviço educacional depende, também, da existência de mecanismos permanentes de diálogo com estudantes, servidores, docentes e sociedade. Moraes e Sano (2023) registram, ainda, a importância do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários para a institucionalização desse campo no país.

No plano institucional, a ouvidoria universitária passou a dialogar com a agenda de avaliação, gestão democrática e melhoria contínua das IES. Embora a sua conformação varie entre instituições, ela tende a operar como espaço transversal de escuta e encaminhamento, articulando demandas individuais, problemas recorrentes e subsídios para revisão de procedimentos.

Essa inserção amplia a função da ouvidoria para além do atendimento reativo. Ao integrar a rotina administrativa e a reflexão sobre o desempenho institucional, a unidade passa a contribuir para a autoavaliação organizacional e para a qualificação das relações entre gestão e comunidade acadêmica.

Moraes e Sano (2023) destacam que a ouvidoria, em instituições de ensino superior, pode funcionar como instância de gestão estratégica quando transforma manifestações em informação institucionalmente utilizável. Em sentido semelhante, Pereira (2014) observa que a ouvidoria universitária fortalece a *accountability* e amplia a transparência da gestão educacional.

Sob essa perspectiva, a ouvidoria atua como termômetro da vida universitária: evidencia gargalos, identifica padrões de conflito, capta percepções sobre a qualidade dos serviços e oferece sinais relevantes para o aperfeiçoamento institucional (Moraes; Sano 2023).

Sua função, portanto, não se limita ao recebimento de reclamações. A ouvidoria universitária também esclarece direitos, orienta usuários, reduz assimetrias de informação e cria canais mais acessíveis de interlocução entre administração e comunidade, contribuindo para a legitimidade das decisões institucionais (Santiago; Andriola; Lima, 2019; Oliveira, 2016).

Ao intermediar conflitos e encaminhar situações sensíveis a setores competentes, a ouvidoria contribui para melhorar o ambiente acadêmico e para reduzir a distância entre problemas vividos pelos usuários e respostas produzidas pela gestão. Nesse sentido, sua atuação possui dimensão pedagógica, comunicativa e gerencial.

Além de favorecer a cidadania universitária, a ouvidoria pode induzir ganhos de eficiência, equidade e qualidade do serviço educacional, na medida em que sistematiza demandas e dá visibilidade a falhas de rotina, lacunas procedimentais e expectativas da comunidade acadêmica (Piegas, 2021).

Oliveira (2016) sustenta que, nas universidades, a ouvidoria tende a constituir um espaço educador, capaz de estimular formas mais qualificadas de participação e de gestão. Esse caráter formativo é particularmente relevante em instituições públicas, nas quais a relação com o usuário envolve, simultaneamente, prestação de serviço, formação cidadã e compromisso democrático.

Quando bem integrada à governança universitária, a ouvidoria também oferece insumos para planejamento, revisão de normas internas e aperfeiçoamento de serviços, reforçando sua natureza estratégica no ambiente das IES (Moraes; Sano, 2023; Oliveira, 2016).

Em síntese, a função da ouvidoria nas IES é mediadora e transformadora: ela conecta a voz da comunidade acadêmica aos processos decisórios, convertendo demandas, críticas e sugestões em oportunidades de melhoria contínua.

Essa atuação estratégica faz da ouvidoria uma aliada relevante da gestão universitária democrática, fortalecendo transparência, participação e *accountability* no ambiente acadêmico (Pereira, 2014).

Ao evidenciar o potencial pedagógico, gerencial e democrático das ouvidorias universitárias, observa-se que sua atuação ultrapassa o simples recebimento de manifestações. A seguir, serão abordados os principais marcos normativos que estruturam essas unidades no setor público brasileiro.

2.3 Marco legal e normativo das ouvidorias públicas: fundamentos, evolução e diretrizes atuais

A atividade das ouvidorias públicas no Brasil é respaldada por um arcabouço jurídico-normativo robusto, construído de forma incremental nas últimas décadas. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, §3º, estabeleceu as bases para a regulamentação da participação dos usuários na administração pública, sinalizando a centralidade da escuta social e do dever de resposta do Estado.

Essa diretriz constitucional foi posteriormente densificada por normas voltadas à transparência, à participação e à qualidade dos serviços. Nesse conjunto, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) consolidou a transparência ativa e passiva; a Lei nº 13.460/2017 disciplinou a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos; e o Decreto nº 9.094/2017 reforçou a Carta de Serviços ao Usuário como instrumento de clareza, simplificação e orientação ao cidadão.

Para sintetizar a evolução do arcabouço jurídico-normativo que estrutura a atuação das ouvidorias públicas no Brasil, a Figura 1 reúne os marcos que mais diretamente influenciam a participação dos usuários, a transparência, a proteção de dados, a proteção ao denunciante e a organização institucional dessas unidades.

Figura 1 - Linha do tempo do marco normativo das ouvidorias públicas e dos direitos dos usuários no Brasil (1988–2024)



Fonte: elaborado pelo autor (2026).

A sequência normativa apresentada evidencia que a consolidação das ouvidorias públicas no Brasil não decorreu de um único ato regulatório, mas de um processo incremental de densificação institucional, no qual transparência, participação social, proteção de direitos e padronização administrativa passaram a compor um mesmo ambiente regulatório.

A Lei de Acesso à Informação tornou mais exigente o ambiente de publicidade administrativa, ao estabelecer que o acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção. Para

as ouvidorias, isso é especialmente relevante porque amplia a base informacional necessária ao controle social e reforça a importância da divulgação de dados, relatórios e respostas institucionalmente consistentes.

No tocante especificamente às ouvidorias, a principal referência legal em vigor é a Lei nº 13.460/2017, que consolidou a figura da ouvidoria pública e definiu atribuições como receber e tratar manifestações, promover a participação do usuário, acompanhar a prestação dos serviços e propor aperfeiçoamentos.

Essa lei desloca a ouvidoria de um papel meramente recepcional para uma função vinculada ao aprimoramento da qualidade dos serviços públicos. Ao reconhecer a obrigação de identificar falhas, sugerir melhorias e atuar em defesa dos direitos dos usuários, a norma insere a ouvidoria no ciclo de gestão e de qualificação do serviço prestado.

Em complemento, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal e consolidou o uso de plataforma unificada para o tratamento das manifestações, hoje materializada no Fala.BR. A integração sistêmica favorece padronização de procedimentos, produção de dados gerenciais e coordenação entre unidades.

Outras normas também tensionam dimensões específicas do trabalho das ouvidorias. A Lei nº 13.709/2018 (LGPD) incide sobre o tratamento de dados pessoais; o Decreto nº 10.153/2019 disciplina salvaguardas de proteção à identidade do denunciante; e o Decreto nº 10.228/2020 regulamenta os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, fortalecendo a participação social na avaliação e no aperfeiçoamento dos serviços.

No plano da governança, o Decreto nº 9.203/2017 instituiu a Política de Governança da Administração Pública Federal, aproximando integridade, transparência, liderança e controle. Para as ouvidorias, isso significa reconhecer que atendimento, análise de manifestações e produção de recomendações não são atividades periféricas, mas componentes da governança institucional.

No âmbito específico das universidades e institutos federais, a institucionalização das ouvidorias também dialoga com a agenda de avaliação institucional, com a gestão democrática e com os mecanismos de prestação de contas inerentes às organizações educacionais públicas. Mais do que cumprir formalidades, trata-se de incorporar a escuta do usuário como dimensão da qualidade institucional.

Em relação às normas infralegais da Controladoria-Geral da União, a Portaria CGU nº 581/2021 representou etapa importante de sistematização, inclusive ao introduzir o Modelo de

Maturidade em Ouvidoria Pública¹ (MMOuP). Contudo, essa portaria foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que passou a consolidar as diretrizes atualmente vigentes para o funcionamento das ouvidorias do Poder Executivo federal.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 atualiza parâmetros relativos à estrutura das unidades, à transparência, à acessibilidade, ao tratamento das manifestações, à proteção ao denunciante, à linguagem das respostas, à governança de serviços e à participação do usuário. Por seu caráter recente e abrangente, ela constitui o principal referencial normativo do presente estudo.

Já em 2025, a Portaria Normativa CGU nº 238 passou a disciplinar critérios e procedimentos para nomeação, permanência e recondução de titulares de ouvidoria. Embora seja superveniente ao núcleo empírico desta pesquisa, a norma é relevante porque reforça dimensões de garantias e critérios de titularidade que aparecem como fragilidades em diferentes diagnósticos de maturidade.

Em síntese, o quadro jurídico vigente confere legitimidade e respaldo institucional às ouvidorias, definindo o que elas devem fazer e quais capacidades precisam desenvolver para cumprir suas funções de escuta, mediação, transparência e indução de melhorias.

Essa base normativa contribui para a profissionalização das ouvidorias e para sua inserção definitiva na administração pública como instâncias de participação, defesa de direitos e qualificação dos serviços (Brasil, 2017c; Brasil, 2024).

O arcabouço normativo vigente consolida a ouvidoria como instância essencial de controle e melhoria da gestão pública. Na próxima seção, será analisado como a gestão por processos pode contribuir para operacionalizar e aprimorar essas exigências no cotidiano institucional.

2.4 Mapeamento de Processos e Gestão por Processos nas Ouvidorias

Para que as ouvidorias desempenhem suas funções de forma eficaz, não basta respaldo legal - é preciso organizar seus processos de trabalho de modo eficiente, padronizado e orientado a resultados. Nos últimos anos, observa-se um movimento de adoção da Gestão por Processos (*Business Process Management - BPM*) no setor público, incluindo nas ouvidorias, com vistas a melhorar o desempenho e a qualidade do atendimento aos cidadãos (Gonçalves, 2000; Paim *et al.*, 2009).

¹ O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento estruturado em dimensões e elementos de avaliação, voltado à aferição do grau de desenvolvimento institucional das ouvidorias públicas.

A gestão por processos pressupõe mapear as atividades, etapas e fluxos das manifestações (desde o recebimento de uma demanda até sua resposta e eventual solução) para identificar pontos de melhoria, eliminar gargalos e promover maior agilidade e confiabilidade na prestação do serviço.

Como destaca Negreiros (2023), a modelagem de processos permite visualizar o fluxo das atividades de ouvidoria, identificar pontos de melhoria e explicitar como se dá o tratamento interno das manifestações, favorecendo uma atuação mais consistente e menos dependente de rotinas exclusivamente informais.

Nas Instituições Federais de Ensino (e em outras autarquias federais), já existem diversos exemplos de implementação de mapas de processos de ouvidoria. Ouvidorias de institutos e universidades federais em diferentes regiões adotaram a notação BPMN (*Business Process Model and Notation*) para diagramar seus procedimentos internos, como o trâmite de uma denúncia, reclamação, solicitação ou sugestão.

Em levantamento recente, Negreiros (2023) localizou publicamente fluxogramas de processos de ouvidoria em instituições como o Colégio Pedro II (RJ) e os Institutos Federais do Espírito Santo, Pará, Sertão Pernambucano, Norte de Minas Gerais, Mato Grosso, entre outros.

O ponto em comum nessas iniciativas é justamente o esforço de padronização e transparência interna: ao modelar o processo, define-se claramente quem faz o quê, em que sequência, e quais são os prazos e resultados esperados em cada etapa (recebimento da manifestação, análise pelo ouvidor, encaminhamento à área responsável, resposta ao demandante, fechamento e avaliação de satisfação, por exemplo).

Essa clareza contribui para a institucionalização da ouvidoria, pois facilita o treinamento de novos servidores, a monitoração de desempenho, como o cumprimento de prazos legais e a identificação de falhas procedimentais.

Importante notar que o mapeamento de processos é dinâmico e evolutivo. Na visão do BPM, não se trata de desenhar um fluxo “definitivo”, mas de implementar um ciclo contínuo de revisão e aperfeiçoamento. Ou seja, as ouvidorias devem periodicamente reavaliar seus processos à luz de novas normas, novas tecnologias ou mudanças nas demandas dos usuários, promovendo ajustes para ganhar eficiência.

Negreiros (2023) também enfatiza que a modelagem de processos em ouvidorias deve ser compreendida como procedimento contínuo de revisão e aprimoramento. Assim, a implantação de novas plataformas, a edição de normas supervenientes e a mudança no perfil das demandas recebidas exigem readequações periódicas dos fluxos internos.

O mapeamento de processos também está intimamente ligado à conformidade normativa e à transparência. A Portaria CGU nº 116/2024, citada anteriormente, requer das ouvidorias federais a descrição formal de seus processos de atendimento, justamente para assegurar que todas sigam um padrão mínimo de funcionamento.

Ou seja, gestão por processos e requisitos legais andam juntos: as ouvidorias precisam desenhar seus processos de modo a cumprir os prazos máximos de resposta previstos em lei (ex.: 30 dias, prorrogáveis por 30, na Lei 13.460/2017), registrar adequadamente cada manifestação no sistema, proteger dados pessoais conforme a LGPD, encaminhar denúncias de irregularidades para as instâncias competentes, etc.

Um processo bem mapeado incorpora esses checkpoints de conformidade e facilita a auditoria posterior. Por fim, a publicação dos fluxos de ouvidoria (por exemplo, em portais institucionais ou em manuais de serviços) é uma prática de transparência ativa que permite ao cidadão entender como sua manifestação será tratada e em quanto tempo, aumentando a confiança no trabalho da ouvidoria.

Em suma, a abordagem de gestão por processos tende a profissionalizar a ouvidoria, tornando-a mais previsível, eficiente e orientada ao usuário. Em unidades que tratam grande volume de manifestações, a modelagem de fluxos, a explicitação de responsabilidades e o monitoramento das etapas de trabalho favorecem conformidade normativa e maior capacidade de aprendizagem institucional (Negreiros, 2023; Moraes; Sano, 2023).

O mapeamento de processos e a gestão orientada por resultados conferem maior racionalidade e transparência às ouvidorias, reforçando seu papel institucional. Dando continuidade à discussão, a próxima seção explora a interdependência entre esses instrumentos gerenciais e os princípios da transparência e do controle social.

2.5 Transparência e Controle Social

Transparência e controle social constituem pilares indissociáveis da atuação das ouvidorias. Ao oferecer canal acessível para reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões, a ouvidoria amplia a capacidade de intervenção do cidadão sobre a administração pública e fortalece a dimensão participativa da democracia (Avritzer, 2008; Comparato, 2016).

No plano da transparência, a ouvidoria depende do acesso à informação e, ao mesmo tempo, produz novas informações sobre o desempenho institucional. A Lei nº 12.527/2011, os relatórios gerenciais e a publicidade dos dados de atendimento compõem a infraestrutura

mínima para que a sociedade acompanhe o comportamento da administração e identifique problemas recorrentes.

O conceito de *accountability* está diretamente ligado a essa dinâmica. No âmbito das ouvidorias, ele se expressa na existência de canais de escuta, dever de resposta, publicidade dos resultados e possibilidade de responsabilização institucional a partir das manifestações recebidas (Campos, 1990; Pinho; Sacramento, 2009; Filgueiras, 2011; Serra; Carvalho; Carneiro, 2012).

Um exemplo concreto dessa interface entre transparência e controle social é o recebimento de denúncias. Quando a denúncia é tratada com fluxo adequado, salvaguardas de confidencialidade e encaminhamento responsável, a ouvidoria passa a integrar a arquitetura de integridade da organização. Nesse ponto, o Decreto nº 10.153/2019 reforça a necessidade de proteção ao denunciante e de preservação de sua identidade.

Em síntese, transparência e controle social, mediados pelas ouvidorias, retroalimentam-se: a abertura informacional qualifica a participação, e a participação social, por sua vez, pressiona por maior abertura, correção de falhas e melhoria dos serviços públicos.

Essa articulação entre publicidade, resposta e participação ajuda a explicar por que a qualidade do trabalho da ouvidoria se tornou indicador relevante de legitimidade institucional. A seguir, será aprofundado o debate sobre governança pública e maturidade organizacional dessas unidades.

2.6 Governança e Maturidade Institucional

A inserção das ouvidorias nos órgãos públicos também deve ser analisada sob a ótica da governança e da capacidade institucional. O Decreto nº 9.203/2017 define governança pública como o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle empregados para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão. Nesse arranjo, a ouvidoria ocupa posição relevante ao aproximar demandas sociais, informação gerencial e tomada de decisão.

Quando integrada ao nível estratégico, a ouvidoria contribui para identificar riscos, evidenciar gargalos, acompanhar a qualidade dos serviços e subsidiar a revisão de rotinas. Assim, sua utilidade para a governança não decorre apenas do atendimento ao usuário, mas da capacidade de transformar manifestações em conhecimento acionável para a instituição (Piegas, 2021; Moraes; Sano, 2023).

A noção de maturidade institucional refere-se ao nível de desenvolvimento das capacidades organizacionais da ouvidoria em termos de estrutura, processos, recursos,

resultados e articulação com a gestão. No âmbito federal, essa agenda ganhou concretude com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), inicialmente sistematizado pela Portaria CGU nº 581/2021 e incorporado ao ambiente regulatório atual da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Modelos de maturidade são relevantes porque permitem deslocar a análise do simples critério de existência formal para a avaliação do grau de desenvolvimento das capacidades institucionais. Uma ouvidoria madura não é apenas aquela que possui canal de atendimento e base normativa; é aquela que usa dados, monitora serviços, articula-se internamente, mobiliza usuários e induz aperfeiçoamentos institucionais (Marcelino, 2023).

Desse modo, governança e maturidade institucional caminham juntas. Quanto maior a capacidade da ouvidoria de produzir inteligência organizacional, dialogar com a alta gestão e sustentar mecanismos de transparência e participação, maior tende a ser sua contribuição para a legitimidade e para o aprimoramento institucional (Piegas, 2021; Marcelino, 2023).

2.7 Impacto social e resultados esperados

As ouvidorias públicas, quando cumprem adequadamente suas funções, tendem a gerar impactos positivos tanto para os usuários quanto para a organização. O primeiro resultado esperado é a melhoria da qualidade dos serviços, uma vez que as manifestações revelam falhas de atendimento, problemas recorrentes, barreiras de acesso e necessidades não percebidas pela gestão (Brasil, 2017c; Piegas, 2021).

Outro efeito relevante é o fortalecimento da transparência e da confiança institucional. Quando o usuário percebe que sua demanda é acolhida, tratada e respondida de forma adequada, tende a reconhecer maior legitimidade na atuação estatal. No caso das IES, essa confiança tem valor adicional, pois alcança públicos internos e externos e repercute sobre a imagem institucional (Marques, 2015; Santiago; Andriola; Lima, 2019).

Há, ainda, importante impacto gerencial interno. As informações produzidas pela ouvidoria podem subsidiar planejamento, revisão de fluxos, definição de prioridades e aperfeiçoamento de processos. Em organizações complexas como universidades e institutos federais, esse papel analítico é especialmente valioso, porque permite aproximar a gestão de problemas concretos vivenciados por diferentes segmentos da comunidade (Moraes; Sano, 2023).

No plano sociopolítico, a ouvidoria contribui para o empoderamento do cidadão e para a educação para a cidadania. Ao utilizar esses canais, o usuário aprende sobre direitos,

deveres, fluxos institucionais e possibilidades de participação, o que fortalece a cultura democrática e o controle social (Comparato, 2016; Oliveira, 2016).

A atuação das ouvidorias também repercute na integridade e no enfrentamento de irregularidades, sobretudo quando o tratamento das denúncias observa fluxos adequados, preservação da identidade do denunciante e encaminhamento responsável. Assim, a unidade pode contribuir para reduzir zonas de opacidade e para reforçar padrões éticos na administração pública, articulando participação, responsabilização e melhoria institucional.

Por fim, a satisfação do usuário e a percepção de responsividade podem ser compreendidas como indicadores relevantes de resultado. Ainda que nem toda manifestação resulte em solução imediata, o simples fato de o cidadão ser ouvido, receber retorno e perceber disposição institucional para corrigir falhas já constitui ganho democrático e gerencial (Silva; Oliveira, 2020).

Os impactos sociais, gerenciais e institucionais decorrentes da atuação das ouvidorias evidenciam sua relevância estratégica para o fortalecimento da gestão pública democrática. A última subseção do referencial teórico integra os conceitos discutidos e prepara a transição para a investigação empírica.

2.8 Integração dos Conceitos

Os diversos aspectos abordados - história, função nas IES, base legal, processos, transparência, governança e resultados esperados - estão intrinsecamente interligados e se reforçam mutuamente no contexto das ouvidorias públicas. Em síntese, a evolução histórica das ouvidorias no Brasil resultou em uma instituição amparada por legislação específica e progressivamente inserida nas práticas de governança pública, com forte conexão com transparência, participação e melhoria dos serviços.

A função social da ouvidoria, especialmente em instituições de ensino superior, evidencia a integração entre dimensões normativas, gerenciais e democráticas. Os aspectos normativos que orientam sua atuação estabelecem as bases jurídicas e organizacionais para o emprego de ferramentas gerenciais, como o mapeamento de processos, o uso de sistemas integrados, o monitoramento das manifestações e a produção de informações úteis à gestão.

Observa-se, portanto, uma convergência conceitual entre normatividade, eficiência administrativa, participação social e democracia. Essas dimensões não se contrapõem; ao contrário, reforçam-se mutuamente. A padronização de processos, a transparência, a responsividade e o uso de informações gerenciais qualificam a atuação da ouvidoria e criam

condições mais consistentes para a escuta social, o controle público e a indução de melhorias institucionais.

Nessa perspectiva, a ouvidoria universitária deve ser compreendida como instância mediadora entre Estado e sociedade, capaz de transformar manifestações em informação útil à gestão e de qualificar a relação entre administração e usuários. Essa é a base teórica que orienta o presente Trabalho de Conclusão de Curso e serve de alicerce para examinar criticamente as ouvidorias das IFES do Ceará em termos de estrutura, processos, adequação normativa e maturidade institucional.

A síntese conceitual apresentada nesta seção reforça a centralidade das ouvidorias como instâncias mediadoras entre Estado e sociedade, ancoradas na legalidade, transparência, participação e melhoria contínua. Com essa base consolidada, o estudo avança para a descrição da metodologia empregada na investigação empírica sobre as ouvidorias das IFES do Ceará.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa possui natureza aplicada e caráter exploratório-descritivo, combinando procedimentos qualitativos e quantitativos para analisar a adequação normativa e a maturidade institucional das ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do Ceará em relação às diretrizes da Portaria Normativa nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU).

O delineamento exploratório-descritivo mostrou-se adequado por permitir a caracterização do objeto, a identificação de padrões institucionais e a análise de sua conformidade com o marco normativo pertinente (Gil, 2002).

O universo da pesquisa foi composto pelas ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior situadas no estado do Ceará. Empiricamente, esse universo correspondeu a quatro unidades de análise: as ouvidorias do IFCE, da UFC, da UFCA e da UNILAB, todas formalmente constituídas e usuárias da plataforma Fala.BR como canal oficial de registro e tratamento de manifestações. Em razão disso, adotou-se procedimento censitário, com inclusão integral do universo pesquisado.

A coleta de dados ocorreu entre setembro de 2025 e janeiro de 2026, em três frentes complementares. A primeira consistiu em análise documental, com consulta a documentos públicos e institucionais, tais como relatórios de atividades, normativas internas, cartas de serviços, fluxos de trabalho, páginas eletrônicas, painéis públicos do Fala.BR, o Painel Resolveu?² e demais evidências de transparência ativa.

A pesquisa documental mostrou-se pertinente por possibilitar o exame sistemático de registros institucionais e normativos previamente produzidos, contribuindo para a compreensão do funcionamento das unidades analisadas (Godoy, 1995; Gil, 2002).

A segunda frente envolveu pedidos de acesso à informação encaminhados via Plataforma Fala.BR às quatro IFES em 10 de setembro de 2025, compreendendo dois blocos instrumentais: o questionário constante do Apêndice A e a solicitação documental descrita no Apêndice B. UFCA, UFC e UNILAB responderam até 30/09/2025, enquanto o IFCE apresentou resposta em 10/10/2025, dentro do prazo prorrogado.

A terceira frente incorporou as planilhas de autodiagnóstico respondidas por cada IFES e os resultados do 2º ciclo de avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

² O Painel Resolveu? é a interface pública de visualização de dados do sistema Fala.BR, utilizada para consulta de indicadores agregados como volume de manifestações, tempo médio de resposta e cumprimento de prazo.

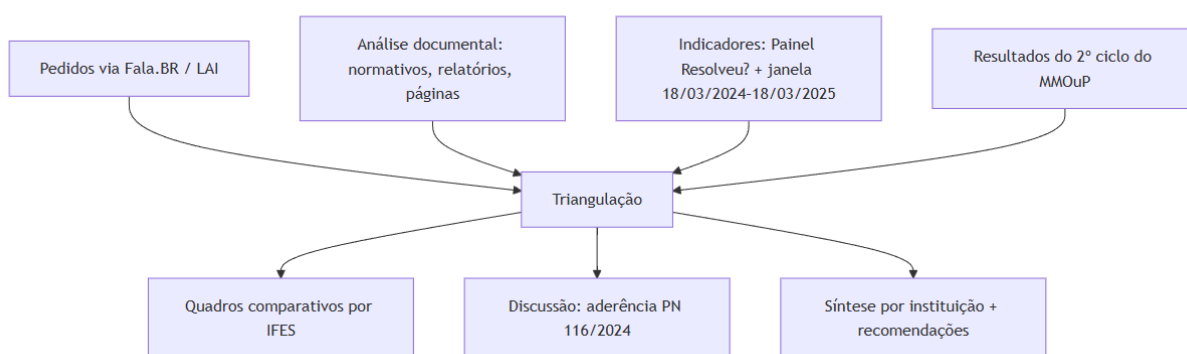
(MMOuP), produzidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), utilizados como base adicional de triangulação analítica.

Em razão da extensão e do formato desses arquivos, tais materiais foram disponibilizados como arquivos complementares digitais da pesquisa, não integrando o corpo dos anexos do TCC. Esses dados foram obtidos a partir de novos pedidos enviados em 06/12/2025. Nesse bloco, a UNILAB e a CGU responderam em 29/12/2025; IFCE, UFC e UFCA responderam em 08/01/2026, após prorrogação do prazo.

Os comprovantes de envio e tramitação dos pedidos relativos às planilhas de autodiagnóstico e aos resultados do MMOuP constam do Anexo C.3. Os arquivos de dados em planilhas (autodiagnósticos por IFES, consolidados do 2º ciclo do MMOuP e dicionário de variáveis) estão organizados em pasta digital complementar³, sem dados pessoais identificáveis.

Para tornar reproduzível o desenho de pesquisa e explicitar a integração entre fontes, a Figura 2 apresenta o fluxo metodológico adotado, destacando (i) as três frentes de coleta, (ii) a janela temporal do recorte empírico e (iii) o procedimento de triangulação utilizado para mitigar viés declaratório e sustentar a leitura comparativa entre as instituições.

Figura 2 - Desenho metodológico do estudo: frentes de coleta, triangulação e síntese comparativa



Fonte: elaborado pelo autor (2026).

Para os indicadores operacionais, adotou-se janela de 12 meses contados da vigência da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, isto é, de 18/03/2024 a 18/03/2025. Já para os relatórios institucionais, priorizaram-se os documentos publicados em 2024 e 2025. O ciclo de maturidade considerado foi o mais recente disponível, correspondente ao 2º ciclo do MMOuP.

³ Disponível em:
<https://drive.google.com/drive/folders/1RU1KNLTghDj9dHdCNtTwkdBgfayRBxxQ?usp=sharing>.

O instrumento encaminhado às ouvidorias consistiu em questionário semiestruturado, com questões fechadas e abertas organizadas em cinco blocos temáticos: (i) informações gerais e perfil institucional; (ii) adequação às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (iii) transparência e acessibilidade; (iv) gestão por processos e governança; e (v) desafios e oportunidades de melhoria.

Como o instrumento foi remetido por meio de pedidos formais de informação pública, as respostas foram prestadas institucionalmente pelas próprias unidades de ouvidoria. Não houve pré-teste formal do questionário, razão pela qual as respostas foram sempre analisadas em conjunto com a documentação comprobatória e com os resultados do MMOuP, de modo a reduzir o risco de interpretações baseadas apenas em autodeclaração.

A organização analítica do material foi estruturada em cinco dimensões: institucionalização e locus organizacional; condições estruturais e operacionais; adequação normativa, transparência e tratamento das manifestações; governança de serviços, processos e uso gerencial da informação; e participação social e maturidade institucional. A operacionalização dessas dimensões, com seus respectivos indicadores, fontes predominantes e funções analíticas, encontra-se sintetizada no Quadro 2.

Na triangulação, o questionário serviu para captar a autodescrição institucional das unidades; a documentação funcionou como base de comprovação, detalhamento e contraste; e o MMOuP foi mobilizado como parâmetro externo de maturidade e comparação interinstitucional. Os procedimentos éticos consistiram na explicitação da finalidade acadêmica dos pedidos, no uso dos dados exclusivamente para fins científicos e no resguardo de informações eventualmente não publicizadas, sem anonimização das instituições, por constituírem o universo empírico da pesquisa.

Considerando o vínculo profissional do pesquisador com a UFCA no período de abril de 2023 a abril de 2025, adotou-se postura de reflexividade metodológica para mitigar risco de viés. Para isso, foram aplicados: (i) protocolo explícito de evidência (A/P/N), com prevalência da comprovação documental; (ii) triangulação com parâmetro externo (MMOuP); e (iii) apresentação explícita das dissonâncias entre autodeclaração, documentos e maturidade aferida.

Para garantir rastreabilidade e reduzir subjetividade interpretativa, o protocolo de evidência para classificar a aderência normativa se divide da seguinte forma: A (ato/instrumento vigente e evidência documental de uso), P (apenas um desses elementos, ou evidência incompleta) e N (ausência de evidência documental e ausência de declaração consistente). Em caso de conflito entre autodeclaração e documento, prevaleceu a evidência

documental; e, quando a evidência era indireta (ex.: menção em relatório sem anexo comprobatório), manteve-se classificação P.

Para o tratamento dos dados qualitativos, adotou-se leitura analítica de conteúdo, em perspectiva interpretativa, inspirada em Bardin (2016), com organização das evidências em matriz por instituição, dimensão analítica e fonte.

A opção por leitura qualitativa e interpretativa também se justifica pela necessidade de compreender sentidos institucionais, arranjos organizacionais e práticas administrativas a partir de múltiplas fontes, conforme assinalam Minayo, Deslandes e Gomes (2011).

Os dados quantitativos foram organizados em planilhas e tratados por estatística descritiva simples - números absolutos, percentuais, médias e posições comparativas -, com o objetivo de apoiar a leitura conjunta entre autopercepção institucional, evidência documental e avaliação externa.

Para explicitar de forma operacional a lógica de triangulação empregada na pesquisa, o Quadro 1 apresenta os principais itens críticos observados, as fontes mobilizadas para sua verificação e a função analítica atribuída a cada evidência no processo interpretativo.

Quadro 1 - Matriz de triangulação analítica dos itens críticos da pesquisa

Item crítico	Questionário	Documento institucional	MMOuP / indicadores	Uso analítico
Regimento interno / ato normativo	Declara existência, ano e link	Comprova vigência, conteúdo e <i>locus</i> organizacional	Reflete capacidades, garantias e institucionalização	Distingue formalização robusta de mera existência declarada
Mapeamento de processos	Informa se existe ou não fluxo formalizado	Comprova fluxos, roteiros, guias ou lacunas documentais	Incide na governança de serviços	Permite verificar se a ouvidoria opera com rotina estruturada
Carta de Serviços ao Usuário	Indica disponibilidade e atualização	Comprova publicação, conteúdo e data	Relaciona-se ao monitoramento da carta e à transparência	Avalia aderência entre publicação formal e uso institucional
Conselho de Usuários / participação social	Declara instituição, implementação ou inexistência	Comprova ato de criação, composição e atribuições	Capta maturidade em avaliação de serviços e participação social	Evidencia se a escuta foi institucionalizada ou permanece residual
Avaliação de satisfação	Informa realização, frequência e meios	Comprova formulários, relatórios e painéis	Mostra uso de dados na governança de serviços	Blinda a análise sobre feedback do usuário e uso gerencial da escuta

Equipe, titular e garantias	Declara equipe, vinculação, capacitação e conformidade	Comprova nomeação, regimento e relatórios	Aferição direta de capacidades e garantias	Permite confrontar autodeclaração com maturidade efetiva
-----------------------------	--	---	--	--

Fonte: elaborado pelo autor (2026).

Essa matriz complementa a operacionalização analítica da pesquisa ao demonstrar que a interpretação dos achados não se apoiou em evidência isolada, mas no cruzamento sistemático entre autodeclaração institucional, documentação comprobatória e parâmetro externo de maturidade.

Quadro 2 - Operacionalização analítica da pesquisa

Dimensão analítica	Indicadores observados	Fontes predominantes	Função na análise
Institucionalização e locus organizacional	Ato de criação, regimento, vinculação à Reitoria, estabilidade da equipe e acesso ao nível estratégico.	Questionário, atos normativos, respostas documentais e MMOuP.	Verificar base formal de existência e inserção da ouvidoria na governança institucional.
Condições estruturais e operacionais	Equipe, canais de atendimento, acessibilidade, uso do Fala.BR e condições mínimas de funcionamento.	Questionário, páginas institucionais, relatórios e painéis públicos.	Aferir capacidade operacional básica e disponibilidade dos serviços.
Adequação normativa, transparência e atendimento	Carta de Serviços, prazos de resposta, relatórios, publicização de dados, tratamento de manifestações e salvaguardas.	Portaria Normativa nº 116/2024, Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018, documentos institucionais e painéis.	Comparar aderência ao marco normativo com evidências concretas de funcionamento.
Processos, governança de serviços e uso da informação	Mapeamento de processos, monitoramento, análise de dados, recomendações e articulação com outros setores.	Questionário, fluxos institucionais, relatórios, respostas formais e MMOuP.	Identificar a apropriação gerencial da ouvidoria para além do atendimento reativo.
Participação social e maturidade institucional	Pesquisa de satisfação, Conselho de Usuários, mobilização ativa, capacidades para pesquisa e escores do MMOuP.	Questionário, relatórios, planilhas da CGU e autodiagnósticos.	Situar o estágio de maturidade institucional e evidenciar fragilidades prospectivas.

Fonte: elaborado pelo autor (2026).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados desta pesquisa são apresentados de forma articulada aos objetivos específicos e às dimensões analíticas definidas no referencial teórico. A análise foi construída por triangulação entre informações prestadas pelas ouvidorias, documentação institucional disponibilizada pelas IFES, evidências obtidas por meio da Lei de Acesso à Informação e resultados do 2º ciclo de avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Por se tratar de um marco normativo recente, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 foi observada em contexto de transição institucional. Assim, mais do que verificar a presença formal de instrumentos, buscou-se examinar como tais elementos se encontravam institucionalizados nas rotinas de gestão, transparência, participação social e melhoria de serviços.

A análise comparativa revelou convergências importantes entre as quatro IFES cearenses, mas também diferenças relevantes no nível de maturidade e de institucionalização de suas ouvidorias.

4.1 Institucionalização, locus organizacional e condições básicas de funcionamento

No plano estrutural, observou-se convergência importante entre as quatro IFES analisadas. IFCE, UFC, UFCA e UNILAB possuem ouvidorias formalmente instituídas, vinculadas diretamente à Reitoria, com equipe exclusiva e utilização do Fala.BR como canal oficial de registro e tratamento de manifestações. Esses elementos indicam aderência ao núcleo mínimo de institucionalidade exigido pelo ordenamento atual e sugerem que a ouvidoria já ocupa posição reconhecida na arquitetura administrativa dessas instituições.

A aderência normativa foi classificada conforme protocolo A/P/N descrito na metodologia, com prevalência de evidência documental em caso de divergência.

Essa homogeneidade inicial, contudo, não elimina diferenças no grau de formalização interna e na estabilidade dos instrumentos que sustentam o funcionamento da unidade. A UFCA informou possuir regimento interno aprovado pela Resolução CONSUNI nº 72/2022; a UNILAB apresentou portaria de criação, regimento interno e ato posterior de recondução da titularidade; e a UFC, além do ato de criação de 2003, passou a contar com regimento interno atualizado em 2025.

O IFCE, por sua vez, embora formalmente instituído, ainda se encontrava sem regimento interno vigente no período analisado, informando que o instrumento estava em

elaboração. Essa diferença não é meramente formal: o regimento delimita competências, reduz ambiguidades procedimentais e favorece continuidade administrativa.

Os resultados do MMOuP reforçam essa leitura. No elemento “locus organizacional”, as quatro instituições receberam pontuação máxima, o que confirma a centralidade administrativa da ouvidoria no recorte pesquisado.

Também houve desempenho elevado em “estabilidade da equipe”, indicando que o problema central não está na inexistência da unidade, mas na transformação dessa posição formal em capacidade de coordenação, monitoramento e indução de melhorias. Em outras palavras, as ouvidorias cearenses se mostram institucionalmente presentes, mas não institucionalmente equivalentes.

O Quadro 3 sintetiza as principais evidências relativas à base formal, às condições operacionais e às fragilidades centrais de cada caso. O objetivo não é esgotar a descrição institucional, mas destacar os elementos que mais influenciam a comparação entre as IFES e que ajudam a compreender por que desempenhos semelhantes em estrutura mínima podem conduzir a níveis distintos de maturidade.

Quadro 3 - Síntese comparativa da institucionalização e das condições básicas de funcionamento das ouvidorias das IFES cearenses

IFES	Base formal e locus	Condições básicas	Processos e instrumentos	Fragilidade central
IFCE	Portaria nº 1020/2013; vinculação à Reitoria; regimento interno em elaboração	Equipe exclusiva; Fala.BR; relatórios e carta de serviços disponíveis	Sem mapeamento formal de processos; pesquisa de satisfação em implementação	Baixa formalização normativa e procedimental
UFC	Resolução CONSUNI nº 06/2003; regimento atualizado pela Resolução nº 16/2025; Reitoria	Equipe exclusiva; múltiplos canais; atendimento dentro dos prazos	Mapeamento parcial em BPMN; carta de serviços desatualizada à época da coleta	Distância entre boa operação e institucionalização completa
UFCA	Resolução CONSUNI nº 72/2022; Reitoria	Equipe exclusiva; Fala.BR; integração com instâncias de governança	Mapeamento formal; relatórios e recomendações; maior densidade institucional	Ausência de conselho ativo e avaliação do usuário ainda pouco consolidada

UNILAB	Portaria GR nº 1084/2015; regimento de 2021; ato de recondução em 2024; Reitoria	Equipe exclusiva; Fala.BR; relatórios e ferramenta adicional	Processos modelados em BPMN; ações de divulgação frequentes; satisfação parcialmente monitorada	Acúmulo de funções e baixa capacidade prospectiva
--------	--	--	---	---

Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nos questionários, nos documentos institucionais e nas evidências documentais reunidas na pesquisa.

Tomadas em conjunto, essas evidências indicam que o Ceará apresenta um piso institucional relativamente consolidado para a existência das ouvidorias nas IFES, mas ainda com assimetrias expressivas na densidade de seus arranjos internos.

Essa constatação é importante porque desloca o debate da mera existência formal da unidade para a qualidade da sua inserção organizacional, tema que reaparece com mais nitidez quando se examinam processos, transparência, participação e uso estratégico das informações produzidas.

4.2 Aderência às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: processos, transparência, acessibilidade e participação social

No plano declaratório, UFC e UFCA avaliaram suas ouvidorias como “totalmente conformes” à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, enquanto IFCE e UNILAB indicaram conformidade apenas parcial.

A triangulação com os documentos institucionais mostra, porém, que essa autopercepção precisa ser lida com cautela. Em todas as instituições houve aderência importante aos núcleos operacionais da normativa, especialmente no uso do Fala.BR, na existência de canais múltiplos de atendimento, na publicação de relatórios e no tratamento das manifestações dentro dos prazos legais ou próximos deles.

A aderência mostrou-se mais robusta nos componentes voltados ao atendimento e à transparência do que nos mecanismos de governança de serviços e participação do usuário. Esse padrão é coerente com a própria trajetória recente das ouvidorias federais: os elementos mais visíveis e operacionalizáveis tendem a ser incorporados primeiro, enquanto práticas que exigem coordenação intersetorial, monitoramento contínuo, produção de indicadores e engajamento social permanecem mais instáveis.

No que se refere à transparência e à acessibilidade, o conjunto das quatro IFES apresentou resultado relativamente favorável. Todas utilizam o Fala.BR, publicam relatórios e

mantêm carta de serviços ou material equivalente em seus portais. Ainda assim, a qualidade desses instrumentos não foi homogênea.

A UFC reconheceu que sua carta de serviços estava desatualizada no momento da coleta; o IFCE informou que a pesquisa de satisfação do usuário ainda está em implementação; e a UFCA, embora com boa densidade documental, também revelou que parte das práticas de avaliação e monitoramento ainda não se encontrava plenamente estabilizada como rotina local.

A dimensão processual também exibiu heterogeneidade importante. UFC e UNILAB relataram uso de *BPMN* em parte de seus fluxos, a UFCA informou mapeamento formal com fluxogramas simples e integração às rotinas institucionais, enquanto o IFCE declarou não possuir mapeamento formal dos processos da ouvidoria.

À luz da literatura, isso é relevante porque a gestão por processos reduz variabilidade, explicita responsabilidades e aumenta a capacidade de acompanhar providências e retroalimentar melhorias (Negreiros, 2023).

A maior fragilidade transversal apareceu nos mecanismos de avaliação de serviços e participação social. Não se observaram evidências de Conselho de Usuários com funcionamento regular, isto é, formalmente instituído e com registros periódicos de atuação durante o período analisado.

Ainda assim, identificaram-se iniciativas pontuais de escuta e mobilização do usuário em parte dos casos, como tentativas piloto, divulgação e instrumentos parciais de *feedback*, o que justifica a classificação P nos casos em que houve evidência parcial, embora sem institucionalização regular do conselho.

Na UNILAB houve menção a tentativa piloto sem continuidade; na UFC e na UFCA o mecanismo não estava institucionalizado; e no IFCE tampouco se verificou conselho ativo. Em paralelo, os arranjos de satisfação do usuário mostraram-se fragmentados: a UFC utiliza dados do próprio Fala.BR, a UNILAB combina extratos do sistema com formulário próprio, a UFCA mobiliza informações parciais em relatórios e o IFCE ainda se encontrava em fase de implementação.

Esse ponto é especialmente importante porque o ordenamento atual reforça dimensões que vão além do atendimento básico. O Decreto nº 9.094/2017, ao tratar da Carta de Serviços, pressupõe monitoramento e clareza para o usuário; o Decreto nº 10.228/2020 fortalece os Conselhos de Usuários como mecanismo de participação na avaliação dos serviços; o Decreto nº 10.153/2019 disciplina salvaguardas relacionadas à denúncia; e a LGPD introduz

exigências adicionais de tratamento adequado de dados pessoais (Brasil, 2017a; Brasil, 2019; Brasil, 2020; Brasil, 2018b).

Em termos práticos, isso significa que a adequação contemporânea da ouvidoria envolve não apenas receber manifestações, mas fazê-lo com linguagem adequada, fluxos claros, proteção de informações e canais de participação institucionalizados.

Nessa moldura normativa, também merece registro o Decreto nº 10.890/2021, que reforçou a proteção ao denunciante ao alterar os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e o Decreto nº 11.529/2023, que instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (Sitai).

Embora esses dispositivos normativos não tenham estruturado diretamente o questionário aplicado, eles ampliam a exigência de integração entre ouvidoria, transparência, proteção de dados e integridade, o que ajuda a interpretar por que mecanismos de proteção, tratamento seguro de denúncias e uso estratégico de informações tornaram-se dimensões centrais na avaliação contemporânea dessas unidades.

A síntese comparativa da aderência normativa das quatro IFES, segundo as dimensões analíticas adotadas, está apresentada no Quadro 4.

Quadro 4 - Aderência normativa por dimensão analítica

IFES	Atendimento	Transparência	Processos	Participação social ⁽¹⁾	Síntese
IFCE	P	P	P	N	Parcial; fragilidade normativa e processual
UFC	A	A	P	P	Elevada; lacunas em carta, mapeamento e conselho
UFCA	A	A	A	P	Elevada; melhor articulação entre formalização e gestão
UNILAB	A	A	P	P	Intermediária; sobrecarga funcional e baixa participação

Fonte: elaborado pelo autor (2026), a partir da triangulação entre questionários, documentos institucionais, respostas formais das IFES e critérios da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Nota: A = atende; P = atendimento parcial ou evidência parcial; N = não evidenciado.

Nota: (1) A dimensão ‘Participação social’ agrega evidências de institucionalização de mecanismos de participação (p.ex., Conselho de Usuários) e de instrumentos de escuta/feedback do usuário (p.ex., satisfação), sem equiparar categorias.

Neste trabalho, entende-se por núcleo procedimental mínimo de atendimento e transparência o conjunto de exigências relacionadas ao registro e tratamento de manifestações, uso obrigatório do Fala.BR, observância de prazos e produção sistemática de relatórios de gestão. Essa escolha analítica permite separar ‘capacidade de operar o atendimento’ das dimensões gerenciais e participativas que envolvem avaliação de serviços, mobilização e participação social, e que se mostraram menos consolidadas no recorte.

Já os componentes vinculados à governança de serviços, à avaliação sistemática, à mobilização ativa dos usuários e à institucionalização da participação social permanecem menos consolidados. Essa distinção é central para a discussão do trabalho, porque indica que conformidade formal e maturidade institucional não se sobrepõem automaticamente.

A leitura normativa ganha densidade quando analisada em conjunto com indicadores operacionais recentes extraídos dos painéis e documentos institucionais disponibilizados pelas próprias ouvidorias.

Embora esses indicadores não esgotem a análise do fenômeno estudado, eles permitem observar como volume de manifestações, tempo médio de resposta e regularidade do atendimento se distribuem entre as unidades e como a conformidade formal se converte, ou não, em capacidade operacional.

A distribuição desses indicadores entre as quatro IFES, considerando volume de manifestações, arquivamentos, encaminhamentos, tempo médio de resposta e percentual de atendimento dentro do prazo, está sintetizada na Tabela 1.

Tabela 1 - Indicadores operacionais selecionados das ouvidorias
(janela de consulta 18/03/2024 a 18/03/2025)

IFES	Total	Resp.	Arq.	Encam.	Tempo médio (dias)	Dentro do prazo
IFCE	478	456	22	6	15,93	98%
UFC	787	709	78	7	12,47	100%
UFCA	127	119	8	2	18,75	100%
UNILAB	170	159	11	2	17,26	99%

Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nos painéis Resolveu?/CGU e nos relatórios e extratos documentais reunidos na pesquisa.

Convém notar que extratos de painéis, relatórios anuais e respostas aos questionários nem sempre coincidem integralmente, porque podem adotar janelas móveis de consulta ou recortes anuais distintos. Essa variação não compromete a interpretação comparativa, mas recomenda cautela na leitura isolada de cada indicador.

Mesmo com essas variações potenciais de recorte, os dados foram extraídos sob a mesma janela temporal (18/03/2024 a 18/03/2025) e com o mesmo procedimento de consulta, permitindo uma comparação relativa entre as instituições, ainda que não se trate de auditoria contábil-operacional.

Os dados evidenciam dois aspectos relevantes. Primeiro, a UFC combina o maior volume de manifestações com o menor tempo médio observado, o que sugere capacidade operacional mais desenvolvida.

Segundo, IFCE, UFCA e UNILAB exibem tempos médios mais altos, embora ainda compatíveis com atendimento tempestivo na maior parte dos casos. No IFCE, o patamar de 98% dentro do prazo permanece positivo, mas ligeiramente inferior ao desempenho integral de UFC e UFCA e ao 99% da UNILAB, reforçando a leitura de que seu desempenho operacional ainda depende mais do esforço da equipe do que de arquitetura gerencial plenamente consolidada.

4.3 O MMOuP como lente de análise comparativa

O aprofundamento por meio do MMOuP permitiu qualificar a interpretação extraída do questionário e da análise documental. Considerando o conjunto das IFES participantes do 2º ciclo, a média nacional de maturidade geral foi de 1,97 ponto. As quatro instituições cearenses, em conjunto, alcançaram média ligeiramente superior, de 2,06, o que indica desempenho regional relativamente favorável, mas internamente desigual.

A Tabela 2 apresenta as pontuações gerais e dimensionais das quatro IFES cearenses, bem como sua posição no conjunto nacional de instituições participantes. O dado mais expressivo é a liderança da UFCA, que alcançou 2,47 pontos e ocupou a 9ª posição nacional, seguida por UFC e UNILAB em patamar intermediário, enquanto o IFCE ficou bastante abaixo das demais, com 1,46 ponto e 88ª posição.

Tabela 2 - Pontuações das IFES cearenses no 2º ciclo do MMOuP

Instituição	Geral	Estruturante	Essencial	Prospectiva	Posição
IFCE	1,46	1,66	1,26	1,50	88 ^a
UFC	2,15	2,70	1,83	1,50	29 ^a
UFCA	2,47	2,92	2,32	1,50	9 ^a
UNILAB	2,15	2,43	2,14	1,25	31 ^a
Média Ceará	2,06	2,43	1,89	1,44	-
Média nacional	1,97	2,39	1,72	1,45	-

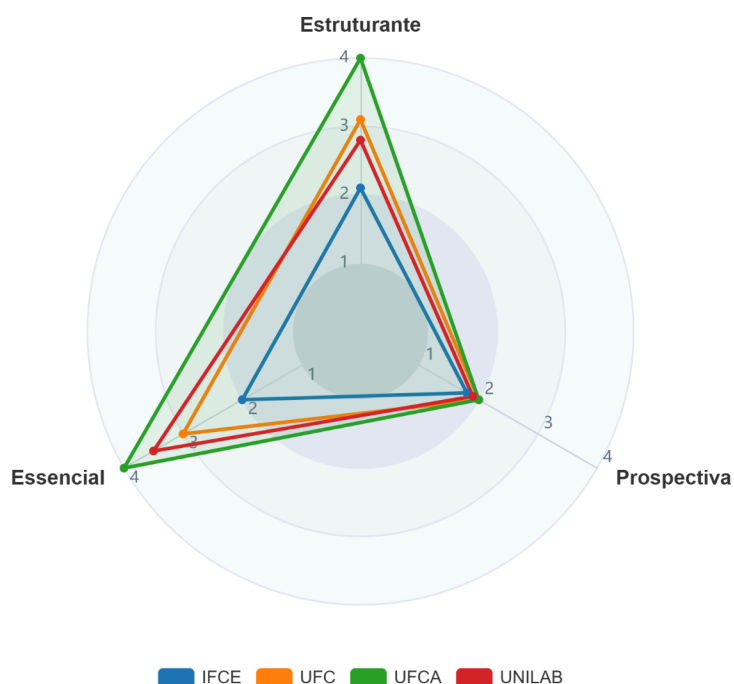
Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nas planilhas do 2º ciclo de avaliação do MMOuP/CGU.

Cumprir registrar que o MMOuP não tem por finalidade a produção de rankings, mas sim apoiar o autodiagnóstico e o aperfeiçoamento contínuo das unidades. Assim, neste estudo o MMOuP é utilizado como lente comparativa e parâmetro externo, articulado à evidência documental e aos indicadores operacionais, evitando inferências normativas baseadas exclusivamente na pontuação.

O comportamento por dimensão ajuda a interpretar melhor esses resultados. A maturidade cearense mostrou-se mais alta na dimensão estruturante (2,43) do que na dimensão essencial (1,89) e, sobretudo, na dimensão prospectiva (1,44). Em outros termos, as ouvidorias tendem a estar mais preparadas para existir formalmente, operar o atendimento e manter um núcleo mínimo de transparência do que para produzir inteligência institucional, mobilizar usuários, pesquisar demandas emergentes e articular respostas preventivas.

A leitura dimensional dos resultados torna-se mais clara quando se observa, de forma comparativa, a distribuição das pontuações das quatro IFES cearenses nas dimensões estruturante, essencial e prospectiva, conforme sintetiza a Figura 3.

Figura 3 - Comparativo (gráfico radar) das IFES cearenses por dimensão do MMOuP (Estruturante, Essencial e Prospectiva)



Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nas planilhas do 2º ciclo de avaliação do MMOuP/CGU.

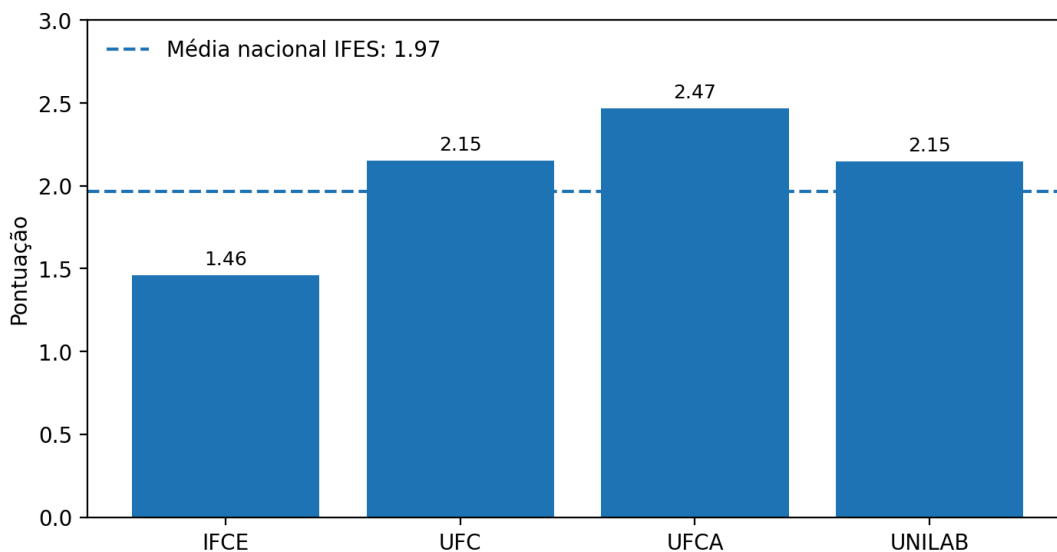
A visualização evidencia que as maiores assimetrias não se concentram na dimensão prospectiva apenas por diferença absoluta entre instituições, mas pela combinação entre níveis moderados de maturidade estruturante e desempenho ainda limitado em capacidades de participação, mobilização e uso estratégico da informação.

Quando comparado ao conjunto nacional das IFES avaliadas, o Ceará apresentou desempenho superior na maturidade geral, na dimensão estruturante e na dimensão essencial, mas ficou ligeiramente abaixo da média nacional na dimensão prospectiva.

Esse achado é consistente com o material qualitativo: o recorte cearense já dispõe de bases relativamente sólidas de inserção organizacional, porém ainda enfrenta dificuldades para transformar a ouvidoria em instância ativa de pesquisa, articulação ampla e participação social continuada.

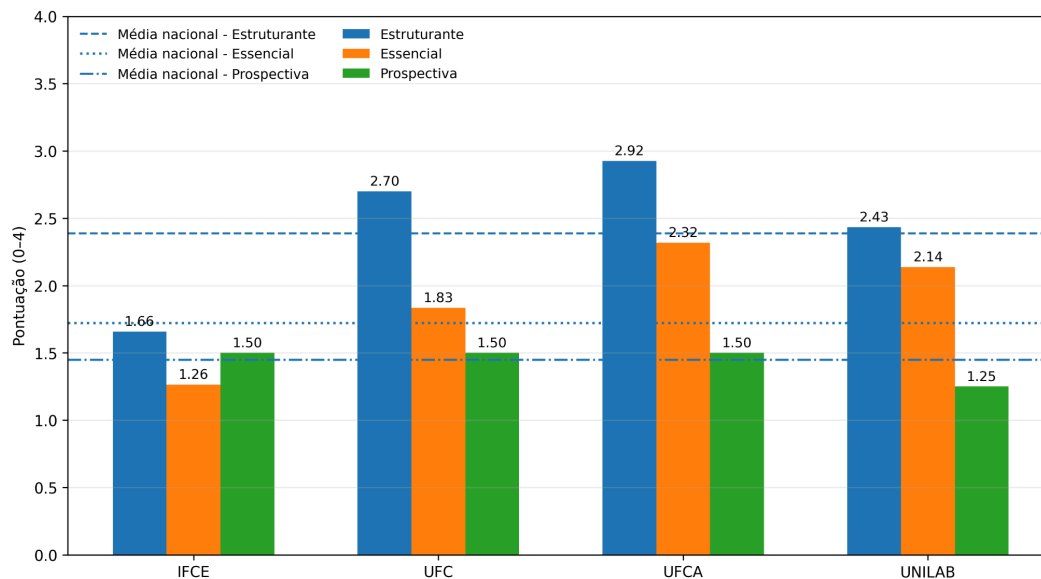
A seguir, a Figura 4 sintetiza graficamente a maturidade geral das ouvidorias das IFES cearenses em comparação com a média nacional das IFES participantes do 2º ciclo do MMOuP, enquanto a Figura 5 detalha o desempenho dessas instituições por dimensão de maturidade.

Figura 4 - Maturidade geral das ouvidorias das IFES cearenses e média nacional das IFES participantes do 2º ciclo do MMOuP



Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nas planilhas do 2º ciclo do MMOuP/CGU.

Figura 5 - Comparativo (gráfico de barras) das IFES cearenses por dimensão do MMOuP e média nacional



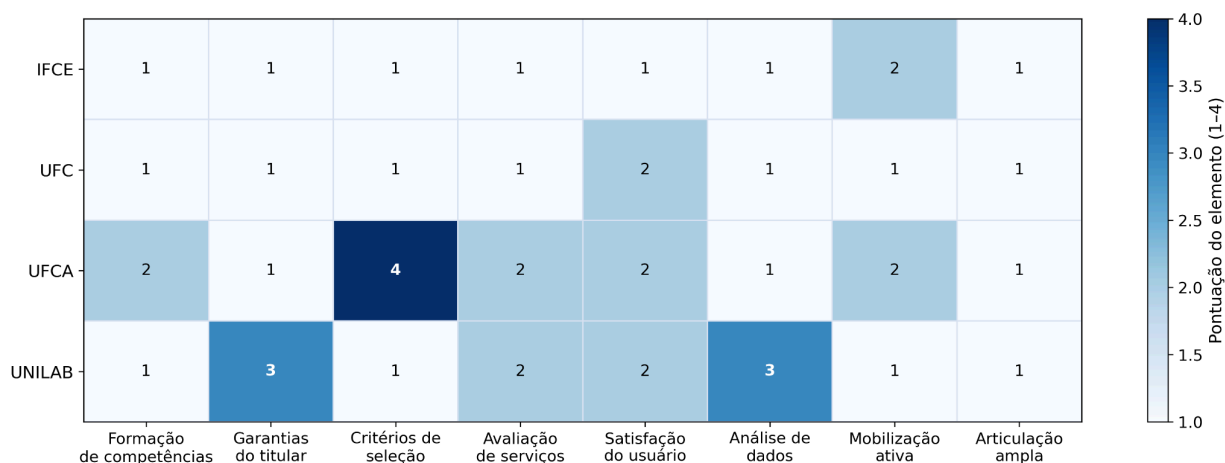
Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nas planilhas do 2º ciclo do MMOuP/CGU.

A visualização reforça que o desempenho cearense é relativamente mais sólido nas dimensões estruturante e essencial, com vantagem mais nítida sobre a média nacional nesses dois eixos. Entre as instituições analisadas, a UFCA apresenta os maiores escores nessas dimensões, seguida da UFC e da UNILAB, enquanto o IFCE permanece em patamar inferior.

Na dimensão prospectiva, por sua vez, observa-se maior concentração em níveis reduzidos: IFCE, UFC e UFCA obtiveram 1,50, ao passo que a UNILAB alcançou 1,25, ficando abaixo inclusive da média nacional (1,45).

Em outros termos, o principal gargalo no recorte cearense já não se encontra apenas na estrutura formal das ouvidorias, mas sobretudo em sua capacidade de produzir inteligência institucional, mobilizar usuários, identificar demandas emergentes e atuar preventivamente. Essa distribuição torna-se mais nítida quando observada no nível dos elementos específicos de avaliação, sintetizados na Figura 6.

Figura 6 - Elementos críticos selecionados do MMOuP nas IFES cearenses



Fonte: elaborado pelo autor, com base nas planilhas do 2º ciclo do MMOuP/CGU.

Observa-se que as fragilidades críticas não se distribuem de forma homogênea entre as instituições. Entre os elementos selecionados, formação de competências, mobilização ativa e articulação ampla permanecem em níveis reduzidos na maior parte dos casos, inclusive na instituição com melhor desempenho global. Também se verifica que critérios de seleção e garantias do titular seguem pouco consolidados em parte das ouvidorias. Esse padrão ajuda a explicar por que a maturidade prospectiva se mantém reduzida mesmo quando já existem regimentos, canais, fluxos ou relatórios em funcionamento.

A leitura por elementos também evidencia diferenças pontuais entre as IFES. A UFCA se destaca positivamente em critérios de seleção, enquanto a UNILAB apresenta desempenho relativamente superior em garantias do titular e análise de dados. Ainda assim, avaliação de serviços, satisfação do usuário e articulação ampla permanecem em patamar baixo ou apenas intermediário no conjunto das instituições, o que reforça a persistência de limitações na dimensão prospectiva.

A principal contribuição analítica do MMOuP, portanto, foi deslocar a discussão do simples critério de existência para uma leitura mais fina dos estágios de maturidade. A consolidação da ouvidoria não pode ser aferida apenas pela presença de canais, relatórios ou atos normativos; ela depende da capacidade de articular esses elementos a mecanismos permanentes de monitoramento, aprendizagem, coordenação e indução de melhorias (Marcelino, 2023).

Ressalta-se que, apesar de permitir comparação analítica, o MMOuP é concebido como instrumento orientado à melhoria contínua e não à competição entre unidades. Assim, as comparações são usadas aqui apenas como apoio interpretativo, articuladas a evidências documentais e indicadores operacionais, para mitigar viés declaratório e reduzir inferências baseadas exclusivamente em pontuação.

4.4 Autoavaliação, evidência documental e avaliação externa: convergências e dissonâncias

A triangulação metodológica permitiu identificar convergências, mas também dissonâncias relevantes entre o que as instituições declararam, o que seus documentos demonstraram e o que a avaliação externa do MMOuP registrou. Essa comparação foi decisiva para evitar tanto uma leitura excessivamente declaratória quanto uma interpretação restrita à documentação formal.

Quadro 5 - Triangulação entre autoavaliação, evidência documental e leitura analítica

IFES	Autoavaliação	Evidência documental predominante	Leitura analítica à luz do MMOuP
IFCE	Conformidade parcial	Regimento em elaboração; ausência de mapeamento; satisfação em implementação; sem conselho	Convergência entre relato institucional e menor maturidade global do grupo
UFC	Conformidade total	Regimento atualizado; carta desatualizada; mapeamento parcial; sem conselho	Boa operação, mas autopercepção mais alta que a institucionalização efetiva
UFCA	Conformidade total	Regimento de 2022; mapeamento formal; relatórios e recomendações; sem conselho ativo	Caso mais robusto, ainda com gargalo em participação e dimensão prospectiva
UNILAB	Conformidade parcial	Regimento vigente; BPMN; satisfação parcial; piloto de conselho sem continuidade; desafio LGPD	Maior coerência entre autodiagnóstico e maturidade intermediária

Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base nos questionários, nos apêndices documentais e nos resultados do MMOuP/CGU.

Em termos ilustrativos: (i) no IFCE, a ausência de regimento vigente e de mapeamento formal corroborou a autodeclaração de conformidade parcial; (ii) na UFC, a operação robusta conviveu com carta de serviços desatualizada e ausência de conselho ativo; (iii) na UFCA, a densidade documental e o mapeamento formal foram compatíveis com a melhor posição no MMOuP, embora a participação social permaneça frágil; (iv) na UNILAB, a presença de BPMN e divulgação frequente contrastou com limitações prospectivas e descontinuidade participativa.

O caso da UFC é ilustrativo. A unidade se autodeclarou totalmente conforme à Portaria Normativa nº 116/2024 e afirmou não enfrentar dificuldades significativas de adequação; entretanto, no mesmo instrumento reconheceu carta de serviços desatualizada, mapeamento apenas parcial dos processos e inexistência de Conselho de Usuários. A autoavaliação, nesse caso, parece ter se apoiado mais no funcionamento cotidiano da unidade do que no cumprimento integral de todas as dimensões gerenciais e participativas do marco normativo.

Na UFCA, a situação é mais favorável, mas também não está isenta de tensões. A instituição apresentou o melhor resultado global entre as IFES cearenses e evidências documentais robustas de formalização, mapeamento e integração à governança. Ainda assim, a inexistência de Conselho de Usuários e a pontuação apenas mediana na dimensão prospectiva mostram que mesmo o caso mais avançado do recorte não superou plenamente o gargalo da participação social.

A UNILAB apresentou maior coerência entre autoavaliação e evidências ao reconhecer conformidade parcial, dificuldades relacionadas à LGPD, descontinuidade do Conselho de Usuários e necessidade de fortalecer a ouvidoria ativa. Seu desempenho intermediário no MMOuP confirma que a sobrecarga funcional da titularidade e a dificuldade de mobilização dos usuários afetam diretamente a maturidade da unidade.

O IFCE, por sua vez, foi a instituição cujo relato mais claramente convergiu com o diagnóstico externo: conformidade parcial, ausência de mapeamento formal, pesquisa de satisfação ainda em implantação, falta de Conselho de Usuários e inexistência de regimento interno vigente compõem quadro coerente com a menor pontuação global entre os casos estudados.

Essas dissonâncias não invalidam as respostas das instituições; ao contrário, constituem achado metodologicamente relevante. A adequação normativa pode ser percebida de formas distintas. Para evitar confundir operação cotidiana com conformidade normativa abrangente, a pesquisa distingue três planos analíticos: (i) conformidade autodeclarada pelas

unidades; (ii) conformidade documentalmente demonstrável; e (iii) maturidade institucional comparativa, aferida por parâmetro externo (MMOuP). A síntese interpretativa privilegia evidência documental e convergência entre fontes.

Isso reforça a utilidade da triangulação como estratégia de robustez analítica e indica que a incorporação da Portaria Normativa nº 116/2024 pelas ouvidorias depende menos de declarações de conformidade e mais da institucionalização de rotinas capazes de transformar dados, fluxos e manifestações em aperfeiçoamento institucional.

4.5 Síntese interpretativa por instituição

No IFCE, a análise combinada aponta para uma ouvidoria funcional, mas ainda pouco institucionalizada em comparação com as demais IFES cearenses. Há bases importantes já consolidadas, como inserção na Reitoria, equipe estável, uso do Fala.BR e publicação regular de relatórios.

Contudo, a ausência de regimento interno vigente no período analisado, a inexistência de mapeamento formal dos processos, a integração mais restrita com outros setores e a fragilidade dos instrumentos de avaliação do usuário reduzem a capacidade da unidade de operar em chaves mais estratégicas. Nesse caso, o desempenho observado permanece mais vinculado ao esforço operacional da equipe do que à existência de arquitetura gerencial plenamente consolidada.

Na UFC, a ouvidoria apresentou quadro intermediário de maturidade, com pontos fortes nítidos em institucionalidade, acessibilidade, diversificação de canais e atualização normativa recente. Também pesa favoravelmente a formalização, em 2025, de procedimento específico para tratamento de denúncias, articulado ao mapeamento de processos e à interface com a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD), o que revela maior densidade procedimental em um fluxo crítico.

Ao mesmo tempo, o caso evidencia a distância entre bom desempenho operacional e maturidade institucional mais abrangente. Carta de serviços desatualizada no momento da coleta, mapeamento apenas parcial do conjunto dos processos, inexistência de Conselho de Usuários e baixa densidade dos mecanismos locais de avaliação mostram que a unidade atua bem no atendimento, mas ainda precisa ampliar a apropriação gerencial dos instrumentos previstos na agenda contemporânea das ouvidorias públicas.

A UFCA foi a instituição que apresentou a configuração mais robusta do conjunto investigado. O desempenho superior no MMOuP, a melhor posição nacional entre as IFES

cearenses, a existência de regimento interno, o mapeamento dos processos e a publicação consistente de informações configuram um caso de maior adensamento institucional.

Ainda assim, os dados demonstram que mesmo a experiência mais avançada do recorte não superou plenamente o desafio da participação social. A ausência de Conselho de Usuários ativo e a necessidade de consolidar rotinas de avaliação mais participativas mostram que a unidade se destaca nas dimensões reativa e gerencial da ouvidoria, mas ainda pode avançar em sua dimensão prospectiva.

A UNILAB, por sua vez, apresentou perfil marcado por bons níveis de formalização, mapeamento de processos, uso de BPMN, ações frequentes de divulgação e emprego de ferramentas adicionais.

Seu principal ponto de tensão não parece residir na inexistência de instrumentos, mas na sobrecarga decorrente da concentração de múltiplas funções na mesma titularidade e na dificuldade de transformar mecanismos disponíveis em participação regular dos usuários.

A menor pontuação prospectiva entre as quatro instituições é coerente com esse quadro: a unidade dispõe de ferramentas e documentação, mas enfrenta limitações para ampliar sua capacidade de pesquisa, articulação e mobilização ativa.

Em síntese, a comparação entre os casos permite afirmar que as ouvidorias cearenses se distribuem em um continuum de maturidade institucional. Em uma ponta, a UFCA se aproxima de padrão mais maduro de institucionalização e desempenho; em outra, o IFCE ainda opera em patamar mais restrito; UFC e UNILAB ocupam posições intermediárias, cada qual com fragilidades específicas.

O dado mais importante, contudo, é transversal: em todas as instituições, o núcleo mais desenvolvido é aquele ligado à recepção e ao tratamento das manifestações, enquanto o núcleo menos consolidado é o que envolve avaliação de serviços, uso estratégico dos dados, pesquisa e participação social. É precisamente nesse deslocamento, de uma ouvidoria reativa para uma ouvidoria analítica, articuladora e indutora de melhorias, que se concentra o principal desafio revelado pela pesquisa.

4.6 Direções de aprimoramento à luz dos achados e do MMOuP

Os resultados permitem indicar algumas direções de aprimoramento sem deslocar o texto para um tom excessivamente prescritivo. A primeira delas diz respeito à consolidação normativa e institucional das unidades.

Nos casos em que ainda subsistem lacunas de regimento, critérios pouco claros de titularidade ou fragilidades na estabilidade das garantias organizacionais, a institucionalização

formal tende a ser condição para que os avanços operacionais se convertam em continuidade administrativa e maior previsibilidade.

A segunda direção envolve governança de serviços e uso estratégico da informação. Atualizar e monitorar a Carta de Serviços, consolidar o mapeamento dos processos, acompanhar providências adotadas pelas áreas demandadas e utilizar dados gerenciais de modo mais sistemático são movimentos que aproximam a ouvidoria da gestão institucional. Esse ponto é especialmente relevante porque os resultados do MMOuP mostraram fragilidade justamente nos elementos ligados à avaliação de serviços, análise de dados, planejamento orçamentário e aprendizagem organizacional.

Uma terceira direção concentra-se na participação social. A ausência de Conselhos de Usuários ativos nas quatro IFES indica que a agenda participativa ainda se encontra aquém do que o marco normativo atual sugere.

Mais do que cumprir formalidade, trata-se de ampliar a capacidade das instituições de ouvir de forma estruturada os destinatários de seus serviços, mobilizar públicos, realizar pesquisas e incorporar feedbacks à revisão de rotinas. O baixo desempenho da dimensão prospectiva no recorte cearense confirma a centralidade desse desafio.

Para evitar sobreposição indevida entre categorias próximas, adota-se distinção analítica entre três dimensões: (i) pesquisa de satisfação, entendida como coleta direta e periódica de percepção do usuário sobre atendimento/serviço; (ii) avaliação de serviços, entendida como monitoramento institucional (indicadores, análises, recomendações e melhoria de processos) que pode existir mesmo sem pesquisa formal de satisfação; e (iii) participação social institucionalizada, entendida como mecanismos permanentes de controle social e coavaliação (por exemplo, Conselho de Usuários). A maturidade institucional pode avançar em uma dimensão sem avançar na outra; por isso, os indicadores devem ser analisados separadamente.

Por fim, os achados apontam para a necessidade de maior articulação entre ouvidoria, integridade, proteção de dados e gestão de pessoas. A incorporação mais explícita de salvaguardas ao denunciante, a adequação à LGPD, a capacitação continuada das equipes e a redução de sobrecargas funcionais tendem a aumentar a robustez institucional das unidades.

Embora posterior ao recorte empírico, a Portaria Normativa CGU nº 238/2025⁴ merece registro (Brasil, 2025) apenas como desdobramento regulatório relevante para pesquisas

⁴ A Portaria Normativa CGU nº 238/2025 é posterior ao recorte empírico da pesquisa e foi utilizada apenas como referência normativa complementar para interpretação dos achados, sem integrar o corpus principal de análise documental do período estudado.

futuras, por reforçar critérios e procedimentos para nomeação, permanência e recondução de titulares de ouvidoria, tema que dialoga diretamente com fragilidades observadas nas capacidades e garantias organizacionais. O Quadro 6 sintetiza essas prioridades de aprimoramento por instituição, segundo os eixos normativo, processual, participativo e gerencial.

Quadro 6 - Prioridades analíticas de aprimoramento por instituição

IFES	Prioridade normativa e institucional	Prioridade processual	Prioridade participativa	Prioridade gerencial e estratégica
IFCE	Concluir e consolidar o regimento interno; explicitar garantias e fluxos	Mapear processos e formalizar rotinas; reduzir vulnerabilidade a atrasos	Instituir Conselho de Usuários e consolidar pesquisa de satisfação	Ampliar estrutura física e administrativa; fortalecer uso gerencial dos relatórios
UFC	Atualizar a Carta de Serviços e consolidar instrumentos internos recentes	Completar o mapeamento de todos os processos e integrar rotinas com SIC/correição	Instituir Conselho de Usuários e ampliar avaliação do serviço	Reduzir pressão do quadro enxuto e converter procedimentos em inteligência institucional
UFCA	Preservar estabilidade regulatória e aderência normativa já alcançadas	Sustentar rotinas mapeadas e reduzir dependência de equipe sujeita à rotatividade	Ativar Conselho de Usuários e ampliar participação contínua	Converter desempenho reativo em capacidade mais robusta de pesquisa e mobilização
UNILAB	Aprofundar integração com LGPD e proteção ao denunciante	Consolidar ferramentas e documentos disponíveis em rotinas contínuas de monitoramento	Retomar Conselho de Usuários e fortalecer ouvidoria ativa	Desconcentrar funções e ampliar capacidade de articulação e pesquisa

Fonte: elaborado pelo autor (2026), com base na síntese comparativa dos achados da pesquisa.

Em suma, o movimento esperado para o fortalecimento das ouvidorias das IFES cearenses não é o de mera expansão formal de instrumentos já existentes, mas o de aprofundamento de sua maturidade institucional. Isso implica avançar da conformidade procedimental para uma atuação capaz de pesquisar, antecipar, coordenar e induzir melhorias na prestação dos serviços públicos universitários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar em quais aspectos as ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior do Ceará estão adequadas às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, identificando seu nível de institucionalização, maturidade e principais desafios de aprimoramento.

Quanto ao primeiro objetivo específico, que consistiu em avaliar a estrutura e o funcionamento das ouvidorias das IFES cearenses, verificou-se que as quatro instituições dispõem de bases mínimas já consolidadas de institucionalização, como vinculação à Reitoria, uso do Fala.BR, equipe exclusiva e canais formais de atendimento. Persistem, contudo, diferenças relevantes quanto à formalização interna, à atualização de instrumentos, ao mapeamento de processos e à densidade organizacional que sustenta o funcionamento dessas unidades.

Quanto ao segundo objetivo específico, voltado à verificação da conformidade das ouvidorias com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 9.492/2018, observou-se atendimento importante ao núcleo procedimental mínimo de atendimento e transparência, conforme definido na seção 4.2. Ainda assim, a conformidade não se mostrou homogênea em dimensões como atualização da Carta de Serviços, avaliação sistemática dos serviços, institucionalização de Conselhos de Usuários e uso gerencial das informações produzidas pelas próprias ouvidorias.

Quanto ao terceiro objetivo específico, referente à identificação de desafios e à proposição de recomendações para o aprimoramento das práticas de ouvidoria à luz do MMOuP, a pesquisa apontou como frentes prioritárias a consolidação normativa e institucional das unidades, o aprofundamento do mapeamento e do monitoramento dos processos, a transformação dos dados de satisfação e desempenho em insumos permanentes de gestão, e a institucionalização de mecanismos de participação social, com destaque para Conselhos de Usuários, mobilização ativa e articulação com agendas de integridade e proteção de dados.

A partir das respostas aos objetivos específicos, os resultados mostraram, ainda, que a maturidade das ouvidorias não pode ser compreendida apenas pela presença de instrumentos isolados. Regimentos, cartas de serviços, fluxos mapeados, relatórios e plataformas digitais são condições necessárias, mas não suficientes.

O que distingue os casos de maior adensamento institucional é a capacidade de articular esses instrumentos em rotinas institucionalizadas de monitoramento, aprendizagem e indução de melhorias. Nessa perspectiva, a UFCA despontou como a experiência mais

robusta do recorte, enquanto o IFCE apresentou o conjunto mais limitado de evidências de institucionalização.

UFC e UNILAB, embora com níveis intermediários de maturidade, revelaram que avanços importantes em acessibilidade, normatização e modelagem de processos ainda podem conviver com fragilidades na avaliação de serviços e na participação ativa dos usuários.

O aprofundamento do estudo por meio do MMOuP revelou-se particularmente produtivo. Nesse contexto, o modelo assumiu a função de eixo analítico capaz de explicitar a diferença entre formalização e maturidade. As pontuações do 2º ciclo mostraram que as ouvidorias cearenses estão relativamente melhor posicionadas em institucionalidade, transparência e bases estruturantes do que em capacidades prospectivas.

Em outras palavras, o recorte pesquisado evidencia unidades que já respondem, registram, encaminham e prestam contas, mas que ainda precisam avançar para pesquisar, antecipar, mobilizar e articular. Essa constatação reforça a pertinência do MMOuP como referencial para estudos futuros e como instrumento prático de autoaperfeiçoamento das próprias instituições.

Do ponto de vista aplicado, a pesquisa sugere quatro frentes convergentes de fortalecimento: consolidar normativamente as unidades que ainda carecem de formalização suficiente; expandir e atualizar o mapeamento dos processos e o monitoramento da Carta de Serviços; transformar dados de satisfação e de desempenho em insumos de gestão; e institucionalizar mecanismos de participação social, com destaque para Conselhos de Usuários e estratégias de mobilização ativa.

A essas frentes somam-se temas que ganharam maior centralidade no período recente, como proteção de dados pessoais, proteção ao denunciante e critérios de estabilidade da titularidade da ouvidoria, todos relevantes para a robustez institucional dessas unidades.

Como toda pesquisa com recorte territorial e institucional delimitado, este trabalho apresenta limitações. O universo analisado compreende apenas quatro IFES de um mesmo estado; além disso, embora a triangulação tenha ampliado a robustez da análise, o estudo não incorporou entrevistas ou grupos focais com usuários, o que limita a apreensão direta das percepções de qualidade, acessibilidade e resolutividade dos serviços.

Também se trata de um retrato produzido em período próximo à edição da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e aos resultados do 2º ciclo do MMOuP, o que significa que alguns avanços identificados documentalmente podem ainda não ter se refletido integralmente nos indicadores de maturidade.

Essas limitações, entretanto, não reduzem a contribuição do estudo. Ao reunir questionário, documentação institucional, respostas formais e avaliação externa em um mesmo desenho analítico, a pesquisa oferece um diagnóstico empiricamente fundamentado sobre a situação das ouvidorias das IFES cearenses e demonstra que o desafio central já não está na instituição formal dessas unidades, mas na ampliação de sua capacidade de governança, participação e aprendizagem institucional.

Pesquisas futuras poderão ampliar esse quadro ao incorporar a perspectiva dos usuários, comparar diferentes estados e acompanhar longitudinalmente a evolução das instituições após a consolidação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, da Portaria Normativa CGU nº 238/2025 e dos ciclos subsequentes do MMOuP.

Em síntese, o estudo indica que o principal desafio das ouvidorias das IFES cearenses não é a existência formal nem o atendimento básico - dimensões já relativamente consolidadas -, mas sim a transição para uma ouvidoria com maturidade prospectiva: capaz de mobilizar usuários, monitorar serviços de forma estruturada e converter dados em recomendações gerenciais contínuas.

Essa transição é precisamente o ponto em que conformidade normativa e maturidade institucional deixam de coincidir automaticamente, exigindo governança interna, capacidade analítica e participação social estável.

REFERÊNCIAS

AVRITZER, L. **Instituições participativas e desenho institucional: algumas considerações sobre a variação da participação no Brasil democrático**. Opinião Pública, Campinas, v. 14, n. 1, p. 43-64, 2008. DOI: 10.1590/S0104-62762008000100002.

AZEREDO, Diana; SILVA, Gislene da. Crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de *ombudsman* da Folha de S. Paulo. **Revista Brasileira de História da Mídia**, v. 9, n. 1, jul. 2020. DOI: <https://doi.org/10.26664/issn.2238-5126.9120209563>.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Edições 70, 2016. ISBN 9788562938047.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 97.946, de 11 de julho de 1989**. Dispõe sobre a Estrutura Básica do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 jul. 1989. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/d97946.htm. Acesso em: 06 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1991/lei-8212-24-julho-1991-363647-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 06 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.490, de 19 de novembro de 1992**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 nov. 1992. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18490.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 jun. 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 4.177, de 28 de março de 2002**. Transfere para a Corregedoria-Geral da União as competências e as unidades administrativas da Casa Civil da Presidência da República e do Ministério da Justiça que especifica e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 1 abr. 2002. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2002/decreto-4177-28-marco-2002-343615-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 08 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 maio de 2003. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2003/lei-10683-28-maio-2003-496772-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 08 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.869, de 13 de maio de 2004a**. Altera a Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 14 maio 2004. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2004/lei-10869-13-maio-2004-532283-publicacaooriginal-14226-pl.html>. Acesso em: 08 out. 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004b**. Altera dispositivos da Constituição Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, 31 dez. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm. Acesso em: 08 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017a**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 jul. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017b**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 23 nov. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9203.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017c**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/L Lei/L13460.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018a**. Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 set. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018b**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes e altera o Decreto nº 9.492/2018. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 4 dez. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020**. Altera o Decreto nº 9.492/2018 e institui conselhos de usuários no âmbito do Executivo federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6 fev. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10228.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021**. Altera o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 10.153/2019 para dispor sobre proteção ao denunciante. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 10 dez. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10890.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023**. Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 maio 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11529.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para competências das unidades do SisOuv e institui o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 10 mar. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 mar. 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria Normativa nº 238, de 8 de dezembro de 2025**. Dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução de titulares de unidades setoriais de ouvidoria no âmbito do SisOuv. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/handle/1/96057>. Acesso em: 12 jan. 2026.

CAMPOS, Anna Maria. *Accountability*: quando poderemos traduzi-la para o português?. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 30 a 50, 1990. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/9049>. Acesso em: 13 out. 2025.

COMPARATO, Bruno Konder. **Ouvidorias públicas como instrumentos para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania**. In: MENEZES, Ronald do Amaral; CARDOSO, Antonio Semeraro Rito (org.). *Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios*. Brasília, DF: Ipea, 2016. p. 44-53. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstreams/2cc0a1de-4d3d-4d21-b562-97d53dd32ab4/download>. Acesso em: 13 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, 19 mar. 2010, p. 165. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/01/resolucao_103_24022010_11102012190647.pdf. Acesso em: 08 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Referencial teórico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**. Brasília: CGU, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/handle/1/65830>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **História das ouvidorias**. Publicado em 05 de nov. 2014, atualizado em 06 set. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>. Acesso em: 06 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Manual de ouvidoria pública**. Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-d-e-ouvidoria-publica-2019.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Tratamento de Denúncias em Ouvidoria: material do aluno**. 3. revisão, fev. 2020a. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/TratamentodeDenunciasMaterialdoAlunofev20.pdf>. Acesso em: 15 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **E-SIC passa a integrar o FalaBR a partir de 31 de agosto**. Publicado em: 21 ago. 2020b. Atualizado em: 03 nov. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2020/08/e-sic-passa-a-integrar-o-falabr-a-partir-de-31-de-agosto>. Acesso em: 15 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup>. Acesso em: 15 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/implementacao>. Acesso em: 15 out. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Painel Resolveu? (visão geral)**. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu>. Acesso em: 15 out. 2025.

FERRES, Dionisio Moreno. A evolução histórica das ouvidorias: da participação reivindicatória por melhorias nas políticas públicas ao empowerment dos cidadãos. **Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO)**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 41-54, 2019. DOI: 10.37814/2594-5068.2019v2.p41-54. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/2_3.pdf. Acesso em: 08 out. 2025.

FILGUEIRAS, F. Além da transparência: *accountability* e política da publicidade. Lua Nova: **Revista de Cultura e Política**, São Paulo, n. 84, p. 65-94, 2011. DOI: 10.1590/S0102-64452011000300004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, [s. l.], v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995. DOI: 10.1590/S0034-75901995000300004. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/38200>. Acesso em: 08 out. 2025.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, [s. l.], v. 40, n. 1, p. 6-19, 2000. DOI: 10.1590/S0034-75902000000100002. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/37672>. Acesso em: 08 out. 2025.

MARCELINO, L. **Ouvidoria e seus elementos de maturidade: análise do plano de integridade das organizações públicas e sua relação com a maturidade das ouvidorias**. 2023. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE), Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/ffd1c685-fe7b-4b07-9f27-ef2fd3b433df>. Acesso em: 08 out. 2025.

MARQUES, Paulo Marcello Fonseca. **Legitimidade da ouvidoria pública universitária e a gestão democrática: o caso da ouvidoria da Universidade de Brasília**. 2015. Tese (Doutorado em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde) – Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Rio Grande, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.furg.br/handle/1/9572>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MORAIS, Antonio Gerson Bezerra de; SANO, Hironobu. A ouvidoria como instância de gestão estratégica em instituições de ensino superior (IES): uma revisão de literatura. **Revista Eletrônica Acta Sapientia**, v. 10, n. 1, p. 1-22, 2023. Disponível em: <<https://actasapientia.com.br/index.php/acsa/article/view/55>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

NEGREIROS, G. C. H. **Mapeamento de processos em ouvidorias públicas de instituições federais de ensino: um caminho para o aprimoramento da gestão da ouvidoria no Campus Manaus Centro do IFAM**. 2023. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2023. Disponível em: <https://rima.ufrj.br/jspui/handle/20.500.14407/18523>. Acesso em: 08 out. 2025.

OLIVEIRA, Thiago Francisco Silva de. **Ouvidoria da UFCG: controle social e melhoria da gestão universitária**. 2016. 147 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - PROFIAP, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, PB, 2016. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/1664>. Acesso em: 08 out. 2025.

PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRAUX, H.; CLEMENTE, R. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PEREIRA, Enilson Araújo. As ouvidorias universitárias no Brasil: um instrumento eficaz de *accountability* na gestão educacional democrática? In: CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO, 4., 2014, Porto. **Anais eletrônicos** [...]. Porto: ANPAE, 2014. Disponível em: https://anpae.org.br/IBERO_AMERICANO_IV/GT2/GT2_Comunicacao/EnilsonAraujoPeriera_GT2_integral.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2025.

PIEGAS, Biolange Oliveira. Uma abordagem sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas. In: BRITO, Maria Ivoneide de Lima; PFAFFENSELLER, Ana Claudia de Almeida; BERTACHINI, Luciana (org.). **Ouvidoria brasileira: cenários e desafios**. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2021. p. 99-113. Disponível em: <https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/download/105/281/3955?inline=1>. Acesso em: 13 out. 2025.

PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. *Accountability*: já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, 2009. DOI: 10.1590/S0034-76122009000600006.

SANTIAGO, Maria Glícia Conde; ANDRIOLA, Wagner Bandeira; LIMA, Alberto Sampaio. Governança corporativa: avaliação do uso das melhores práticas em uma Instituição de Ensino Superior (IES) brasileira. **Educação & Linguagem**, v. 6, n. 1, p. 14–34, 2019. Disponível em: https://www.fvj.br/revista/wp-content/uploads/2019/05/2_REdLi_20191.pdf. Acesso em: 08 out. 2025.

SILVA, José Irivaldo Alves Oliveira; OLIVEIRA, Thiago Francisco Silva de. Ouvidoria e gestão pública: uma relação necessária. **HOLOS**, ano 36, v. 5, e8459, 2020. DOI: 10.15628/holos.2020.8459. Disponível em: <https://doaj.org/article/f3c38b0549b24ac2868eace7d58b9d2c>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SERRA, Rita de Cássia Chió; CARVALHO, João Rafael Chió Serra; CARNEIRO, Ricardo. *Accountability* democrática e as ouvidorias. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 85, n. ed. especial (Transparência e controle social), p. 135-153, out. 2012. Disponível em:

https://ouvidoria.tce.mg.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/PDF_Revista_da_Ouvidoria_edicao%20especial_out-2012.pdf. Acesso em: 15 jun. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Ouvidoria. **A Ouvidoria da Ufes comemora 33 anos de história!** 2025. Disponível em:

<https://ouvidoria.ufes.br/conteudo/ouvidoria-da-ufes-comemora-33-anos-de-historia>. Acesso em: 08 out. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. Conselho Universitário (CONSUNI). **Resolução nº 72, de 20 de abril de 2022**. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri – UFCA. Disponível em:

<<https://documentos.ufca.edu.br/doc/consuni-ufca-resolucao-n-72-aprova-o-regimento-interno-da-ouvidoria-da-universidade-federal-do-cariri-ufca-29-03-2022/>>. Acesso em: 08 out. 2025.

APÊNDICE A - Questionário para responsáveis pelas ouvidorias**BLOCO 1 - INFORMAÇÕES GERAIS E PERFIL INSTITUCIONAL:**

1. Qual é o nome completo da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

2. A ouvidoria da sua instituição está formalmente instituída e regulamentada por documento oficial interno (portaria, resolução, regimento interno etc.)?

Se sim, informe o tipo, o número do documento, uma cópia em PDF ou link de acesso.

() **Sim.** Se sim, informe o tipo do documento, seu número e ano (ex.: Portaria nº __/, Resolução do Conselho nº __/) e, se possível, forneça o link ou anexe uma cópia.

() **Não.**

3. A ouvidoria da instituição é integrada à plataforma Fala.BR, conforme exige a Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

() **Sim.** (Se sim, desde quando? Ano de adesão: ____.)

() **Não.** (Se não, justifique brevemente o motivo da não integração)

4. A ouvidoria da instituição está vinculada diretamente à qual instância administrativa superior?

() Reitoria

() Pró-Reitoria específica (indicar qual: _____)

() Outra instância (especifique: _____)

5. A ouvidoria possui equipe exclusiva e capacitada para atender às demandas recebidas?

() Sim, equipe exclusiva e capacitada

() Sim, equipe exclusiva, porém necessita capacitação

() Não, equipe compartilhada com outros setores

() Não possui equipe específica

BLOCO 2 - ADEQUAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116/2024:

6. A ouvidoria da instituição possui Carta de Serviços ao Usuário disponível publicamente?

- () Sim, disponível e atualizada
- () Sim, disponível, porém desatualizada
- () Não possui Carta de Serviços disponível

7. A ouvidoria atende plenamente aos prazos estabelecidos para respostas das manifestações?

- () Sempre atende aos prazos
- () Na maioria das vezes atende aos prazos
- () Raramente atende aos prazos
- () Não atende aos prazos

8. Como você avalia a conformidade da sua ouvidoria às exigências previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- () **Totalmente conforme** - atende a todos os requisitos
- () **Parcialmente conforme** - atende à maioria, mas necessita alguns ajustes pontuais
- () **Pouco conforme** - está em baixo nível de adequação, requer muitas melhorias
- () **Não conforme** - não atende aos principais requisitos da Portaria Normativa.

9. Existe alguma dificuldade específica encontrada pela ouvidoria para se adequar às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- () **Sim**. Se sim, descreva brevemente quais são as principais dificuldades:

- () **Não** - a Ouvidoria não enfrentou dificuldades significativas para se adequar.

10. Quais ações já foram implementadas pela instituição para atender à Portaria Normativa CGU nº 116/2024? (você pode marcar mais de uma opção)

- () **Adesão ao Fala.BR**: integração da Ouvidoria ao sistema Fala.BR.

() **Regulamentação interna:** elaboração ou atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, adequando-o às novas diretrizes.

() **Carta de Serviços:** elaboração ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo informações da Ouvidoria.

() **Capacitação da equipe:** realização de cursos de treinamento ou certificação para o Ouvidor e demais integrantes da equipe.

() **Mapeamento de processos:** mapeamento e formalização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria (processos internos documentados).

() **Relatórios de gestão:** elaboração e publicação de relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria (por exemplo, relatório anual de gestão).

() **Conselho de Usuários:** criação de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a Ouvidoria, conforme previsto em lei.

Outras ações: _____

BLOCO 3 - TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE:

11. Quais canais de atendimento são disponibilizados aos usuários pela ouvidoria?

(você pode marcar mais de uma opção)

() Plataforma eletrônica (Fala.BR)

() E-mail (correio eletrônico oficial da Ouvidoria)

() Telefone (linha telefônica para contato com a Ouvidoria)

() Atendimento presencial (balcão de atendimento físico ao público)

() Aplicativo ou mensagem instantânea (WhatsApp ou semelhante.)

Outros: _____

12. As manifestações recebidas pela ouvidoria são publicizadas de alguma forma?

() **Sim, integralmente** - As manifestações e suas respostas são publicadas de forma íntegra (resguardando dados pessoais sensíveis)

() **Sim, parcialmente** - São divulgadas estatísticas ou resumos das manifestações, sem dados pessoais identificáveis

() **Não** - Não há divulgação pública das manifestações recebidas nem de seus resultados

13. A instituição disponibiliza relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria?

() **Sim, regularmente** - Publica relatórios com periodicidade definida e com bom detalhamento dos dados (quantitativo e análise)

() **Parcialmente** - Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.

() **Não** - Não utiliza mapeamento formal de processos na gestão da Ouvidoria.

18. Caso utilize o mapeamento de processos, qual metodologia ou ferramenta foi empregada para mapear/documentar os processos da Ouvidoria?

() **Fluxogramas simples** (diagramas básicos em ferramentas como Visio, Excel, etc.)

() **Notação BPMN** (Business Process Model and Notation ou similar, com simbologia padronizada)

() **Software especializado em gestão de processos** (BPMS/ferramenta dedicada)

() **Outro (especifique):** _____

19. Qual o nível de integração das atividades da Ouvidoria com outros setores da instituição? (Ex.: interação com setores demandados, participação em comitês internos, fluxo de encaminhamento etc.):

() **Plena integração** - Forte alinhamento; a Ouvidoria atua de forma coordenada com praticamente todos os setores relevantes.

() **Integração moderada** - Interação regular com alguns setores, mas não em toda a instituição.

() **Baixa integração** - A Ouvidoria opera de forma isolada, com pouca articulação junto aos demais setores.

20. Qual é o nível atual de maturidade dos processos e práticas da Ouvidoria, na sua percepção?

() **Alto** - Processos bem estabelecidos, monitorados e em melhoria contínua; atuação altamente profissionalizada.

() **Intermediário** - Alguns processos estruturados, porém com áreas a evoluir; maturidade mediana.

() **Baixo** - Processos pouco desenvolvidos ou informais; estrutura ainda em estágio inicial de maturidade.

21. A Ouvidoria utiliza tecnologias adicionais para otimizar os processos internos, além das ferramentas básicas fornecidas (como o Fala.BR)?

() **Sim** - Utiliza ferramentas ou sistemas adicionais (por exemplo, softwares de análise de dados, gestão de filas, chatbot, etc.).

() Não, apenas o Fala.BR

() Não utiliza tecnologia adicional - Os controles são básicos (planilhas, e-mail, etc.) sem uso de sistemas informatizados significativos.

22. A instituição já criou um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a avaliação e a melhoria dos serviços, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017?

() **Sim.** Se sim, descreva brevemente sua composição e funcionamento (por exemplo, número de membros, representantes da sociedade, periodicidade de reuniões):

() **Não** - Ainda não foi instituído um Conselho de Usuários na instituição.

BLOCO 5 - DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

23. Quais são os principais desafios atualmente enfrentados pela Ouvidoria da instituição? Descreva os problemas ou obstáculos mais relevantes.

24. Quais são os fatores críticos ou ações necessárias para melhorar a efetividade da Ouvidoria? Por exemplo, mudanças estruturais, recursos, apoio da gestão, capacitação, divulgação etc.:

25. Você acredita que a implementação das diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 contribuirá para melhorias na Ouvidoria da sua instituição? Por favor, justifique sua resposta.

26. Gostaria de acrescentar alguma sugestão ou comentário adicional sobre a atuação da Ouvidoria? (Espaço livre para observações que julgar pertinentes.)

APÊNDICE B - Solicitação de informação pública às ouvidorias

1. Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

Solicito cópia do documento oficial que instituiu a Ouvidoria no âmbito da instituição (por exemplo, lei, decreto, resolução ou portaria de criação da Ouvidoria, incluindo eventuais alterações posteriores).

2. Regimento Interno da Ouvidoria:

Cópia do regimento interno vigente da Ouvidoria (ou norma equivalente que estabeleça as atribuições, funcionamento e procedimentos internos da unidade), caso haja um documento específico.

3. Nomeação do Ouvidor atual:

Cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

4. Relatórios anuais da Ouvidoria:

Cópia dos relatórios anuais de gestão/atividades da Ouvidoria referentes aos últimos dois anos disponíveis (por exemplo, anos de 2022 e 2023), contendo o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

5. Carta de Serviços ao Usuário:

Cópia da Carta de Serviços ao Usuário da instituição (última versão disponível).

6. Pesquisa de satisfação dos usuários:

Caso a Ouvidoria realize pesquisa de satisfação dos usuários, solicito cópia do último questionário/formulário utilizado e, se houver, o relatório ou resultado consolidado da pesquisa mais recente.

7. Mapeamento de processos da Ouvidoria:

Caso exista, fornecer cópia de documentos que contenham o mapeamento de processos, fluxogramas ou procedimentos operacionais padronizados da Ouvidoria (referentes ao atendimento e tratamento de manifestações).

8. Manual de procedimentos:

Caso a Ouvidoria possua manual, guia de atendimento ou outro documento interno contendo orientações e normas de procedimento para o tratamento das manifestações, solicito uma cópia desse documento.

9. Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017):

Caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros deste Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

ANEXO A – RESPOSTAS INSTITUCIONAIS AO APÊNDICE A

A.1 - UFCA

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES GERAIS E PERFIL INSTITUCIONAL:

1. Qual é o nome completo da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

Resposta: Universidade Federal do Cariri (UFCA).

2. A ouvidoria da sua instituição está formalmente instituída e regulamentada por documento oficial interno (portaria, resolução, regimento interno etc.)?

Se sim, informe o tipo, o número do documento, uma cópia em PDF ou link de acesso.

(X) Sim. Se sim, informe o tipo do documento, seu número e ano (ex.: Portaria nº __/, Resolução do Conselho nº __/) e, se possível, forneça o link ou anexe uma cópia.

() Não.

Resposta: Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri; Resolução CONSUNI N.º 72, de 20 de abril de 2022.

Disponível no link: http://documentos.ufca.edu.br/?post_type=doc&p=2789

3. A ouvidoria da instituição é integrada à plataforma Fala.BR, conforme exige a Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

(X) Sim. (Se sim, desde quando? Ano de adesão: 2019)

() Não. (Se não, justifique brevemente o motivo da não integração)

4. A ouvidoria da instituição está vinculada diretamente à qual instância administrativa superior?

(X) Reitoria

() Pró-Reitoria específica (indicar qual: _____)

() Outra instância (especifique: _____)

5. A ouvidoria possui equipe exclusiva e capacitada para atender às demandas recebidas?

(X) Sim, equipe exclusiva e capacitada

() Sim, equipe exclusiva, porém necessita capacitação

() Não, equipe compartilhada com outros setores

() Não possui equipe específica

BLOCO 2 – ADEQUAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116/2024:

6. A ouvidoria da instituição possui Carta de Serviços ao Usuário disponível publicamente?

(X) Sim, disponível e atualizada

() Sim, disponível, porém desatualizada

() Não possui Carta de Serviços disponível

7. A ouvidoria atende plenamente aos prazos estabelecidos para respostas das manifestações?

(X) Sempre atende aos prazos

() Na maioria das vezes atende aos prazos

() Raramente atende aos prazos

() Não atende aos prazos

8. Como você avalia a conformidade da sua ouvidoria às exigências previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

(X) **Totalmente conforme** – atende a todos os requisitos

() **Parcialmente conforme** – atende à maioria, mas necessita alguns ajustes pontuais

() **Pouco conforme** – está em baixo nível de adequação, requer muitas melhorias

() **Não conforme** – não atende aos principais requisitos da Portaria Normativa.

9. Existe alguma dificuldade específica encontrada pela ouvidoria para se adequar às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

() **Sim**. Se sim, descreva brevemente quais são as principais dificuldades:

(X) **Não** – a Ouvidoria não enfrentou dificuldades significativas para se adequar.

10. Quais ações já foram implementadas pela instituição para atender à Portaria Normativa CGU nº 116/2024? (você pode marcar mais de uma opção)

- ☒ **Adesão ao Fala.BR:** integração da Ouvidoria ao sistema Fala.BR.
- ☐ **Regulamentação interna:** elaboração ou atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, adequando-o às novas diretrizes.
- ☒ **Carta de Serviços:** elaboração ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo informações da Ouvidoria.
- ☒ **Capacitação da equipe:** realização de cursos de treinamento ou certificação para o Ouvidor e demais integrantes da equipe.
- ☒ **Mapeamento de processos:** mapeamento e formalização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria (processos internos documentados).
- ☒ **Relatórios de gestão:** elaboração e publicação de relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria (por exemplo, relatório anual de gestão).
- ☐ **Conselho de Usuários:** criação de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a Ouvidoria, conforme previsto em lei.

Outras ações: _____

BLOCO 3 – TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE:

11. Quais canais de atendimento são disponibilizados aos usuários pela ouvidoria? (você pode marcar mais de uma opção)

- ☒ Plataforma eletrônica (Fala.BR)
- ☒ E-mail (correio eletrônico oficial da Ouvidoria)
- ☒ Telefone (linha telefônica para contato com a Ouvidoria)
- ☒ Atendimento presencial (balcão de atendimento físico ao público)
- ☐ Aplicativo ou mensagem instantânea (WhatsApp ou semelhante.)

Outros: _____

12. As manifestações recebidas pela ouvidoria são publicizadas de alguma forma?

- ☒ **Sim, integralmente** – As manifestações e suas respostas são publicadas de forma íntegra (resguardando dados pessoais sensíveis)

(☐) **Sim, parcialmente** – São divulgadas estatísticas ou resumos das manifestações, sem dados pessoais identificáveis

(☐) **Não** – Não há divulgação pública das manifestações recebidas nem de seus resultados

13. A instituição disponibiliza relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria?

(☒) **Sim, regularmente** – Publica relatórios com periodicidade definida e com bom detalhamento dos dados (quantitativo e análise)

(☐) **Sim, mas de forma irregular** – Publica alguns dados ou relatórios eventualmente, de forma não sistemática ou pouco detalhada

(☐) **Não** – Não disponibiliza ao público relatórios ou dados agregados sobre as atividades da Ouvidoria

14. Como você avalia a acessibilidade dos serviços oferecidos pela ouvidoria?

(☐) **Excelente** – Acessibilidade plena, sem barreiras; atendimento amplo a diversos perfis de usuários

(☒) **Boa** – Boa acessibilidade, embora haja alguns pontos que poderiam ser aprimorados.

(☐) **Regular** – Acessibilidade mediana; existem barreiras ou dificuldades notáveis para alguns usuários.

(☐) **Baixa** – Muitos obstáculos de acessibilidade; acesso limitado para boa parte dos usuários.

15. A ouvidoria realiza ações periódicas para divulgar seus serviços?

(☐) **Sim, com frequência** – São realizadas campanhas ou divulgações periódicas (em site, redes sociais, eventos etc.).

(☒) **Sim, esporadicamente** – Há algumas iniciativas de divulgação, porém sem regularidade.

(☐) **Não** – Não realiza ações específicas de divulgação dos serviços da Ouvidoria.

16. A Ouvidoria realiza alguma pesquisa de satisfação com os cidadãos usuários, para avaliar a qualidade do atendimento prestado?

(☐) **Sim**. Se sim, informe quando foi realizada a última pesquisa (ano) e envie uma cópia contendo no mínimo um resumo dos principais resultados obtidos (por exemplo, índice de satisfação ou principais feedbacks):

☒ **Não** – Não aplica pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços da Ouvidoria.

BLOCO 4 – GESTÃO POR PROCESSOS E GOVERNANÇA:

17. A ouvidoria utiliza o mapeamento de processos como ferramenta de gestão interna?

☒ **Sim** – Todos os processos de trabalho da Ouvidoria estão mapeados e formalizados (documentados em fluxogramas, procedimentos etc.).

☐ **Parcialmente** – Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.

☐ **Não** – Não utiliza mapeamento formal de processos na gestão da Ouvidoria.

18. Caso utilize o mapeamento de processos, qual metodologia ou ferramenta foi empregada para mapear/documentar os processos da Ouvidoria?

☒ **Fluxogramas simples** (diagramas básicos em ferramentas como Visio, Excel, etc.)

☐ **Notação BPMN** (Business Process Model and Notation ou similar, com simbologia padronizada)

☐ **Software especializado em gestão de processos** (BPMS/ferramenta dedicada)

☐ **Outro (especifique):** _____

19. Qual o nível de integração das atividades da Ouvidoria com outros setores da instituição? (Ex.: interação com setores demandados, participação em comitês internos, fluxo de encaminhamento etc.):

☒ **Plena integração** – Forte alinhamento; a Ouvidoria atua de forma coordenada com praticamente todos os setores relevantes.

☐ **Integração moderada** – Interação regular com alguns setores, mas não em toda a instituição.

☐ **Baixa integração** – A Ouvidoria opera de forma isolada, com pouca articulação junto aos demais setores.

20. Qual é o nível atual de maturidade dos processos e práticas da Ouvidoria, na sua percepção?

☒ **Alto** – Processos bem estabelecidos, monitorados e em melhoria contínua; atuação altamente profissionalizada.

☐ **Intermediário** – Alguns processos estruturados, porém com áreas a evoluir; maturidade mediana.

() **Baixo** – Processos pouco desenvolvidos ou informais; estrutura ainda em estágio inicial de maturidade.

21. A Ouvidoria utiliza tecnologias adicionais para otimizar os processos internos, além das ferramentas básicas fornecidas (como o Fala.BR)?

() Sim – Utiliza ferramentas ou sistemas adicionais (por exemplo, softwares de análise de dados, gestão de filas, chatbot, etc.).

() Não, apenas o Fala.BR

(**X**) Não utiliza tecnologia adicional – Os controles são básicos (planilhas, e-mail, etc.) sem uso de sistemas informatizados significativos.

22. A instituição já criou um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a avaliação e a melhoria dos serviços, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017?

() **Sim.** Se sim, descreva brevemente sua composição e funcionamento (por exemplo, número de membros, representantes da sociedade, periodicidade de reuniões):

(**X**) **Não** – Ainda não foi instituído um Conselho de Usuários na instituição.

BLOCO 5 – DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

23. Quais são os principais desafios atualmente enfrentados pela Ouvidoria da instituição? Descreva os problemas ou obstáculos mais relevantes.

Resposta: Rotatividade de colaboradores

24. Quais são os fatores críticos ou ações necessárias para melhorar a efetividade da Ouvidoria? Por exemplo, mudanças estruturais, recursos, apoio da gestão, capacitação, divulgação etc.:

Resposta: Em primeiro lugar a capacitação, tendo em vista manter a equipe afiada diante das constantes atualizações no fala.br, em decretos, regulamentos, portarias, etc.

Além disso, a divulgação da Ouvidoria sempre poderá ser aprimorada, considerando que as Ouvidorias Universitárias tem o desafio de sempre estar renovando os ciclos de divulgação, a cada novo semestre/período letivo na instituição.

25. Você acredita que a implementação das diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 contribuirá para melhorias na Ouvidoria da sua instituição? Por favor, justifique sua resposta.

Resposta: Sim, tendo em vista a padronização dos protocolos de atendimento estabelecidos, a obrigatoriedade do uso do fala.br que concentra em um canal o registro da grande maioria dos atendimentos das ouvidorias, corroborando para a gestão e organização de dados. Além disso, a portaria orienta os procedimentos a serem realizados para além do tratamento das manifestações, incluindo relatórios de apresentação de resultados, a carta de serviços e demais documentos a serem elaborados por uma ouvidoria.

25. Gostaria de acrescentar alguma sugestão ou comentário adicional sobre a atuação da Ouvidoria? (Espaço livre para observações que julgar pertinentes.):

Resposta:

A.2 - IFCE

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES GERAIS E PERFIL INSTITUCIONAL:

1. Qual é o nome completo da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

Resposta: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ

2. A ouvidoria da sua instituição está formalmente instituída e regulamentada por documento oficial interno (portaria, resolução, regimento interno etc.)?

Se sim, informe o tipo, o número do documento, uma cópia em PDF ou link de acesso.

(☒) **Sim.** Se sim, informe o tipo do documento, seu número e ano (ex.: Portaria nº __/, Resolução do Conselho nº __/) e, se possível, forneça o link ou anexe uma cópia.

(☐) **Não.**

3. A ouvidoria da instituição é integrada à plataforma Fala.BR, conforme exige a Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

(☒) **Sim.** (Se sim, desde quando? Ano de adesão: 2013.)

(☐) **Não.** (Se não, justifique brevemente o motivo da não integração)

4. A ouvidoria da instituição está vinculada diretamente à qual instância administrativa superior?

(☒) Reitoria

(☐) Pró-Reitoria específica (indicar qual: _____)

(☐) Outra instância (especifique: _____)

5. A ouvidoria possui equipe exclusiva e capacitada para atender às demandas recebidas?

(☒) Sim, equipe exclusiva e capacitada

(☐) Sim, equipe exclusiva, porém necessita capacitação

(☐) Não, equipe compartilhada com outros setores

(☐) Não possui equipe específica

**BLOCO 2 – ADEQUAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PORTARIA
NORMATIVA CGU Nº 116/2024:**

6. A ouvidoria da instituição possui Carta de Serviços ao Usuário disponível publicamente?

- ☒ (X) Sim, disponível e atualizada
☐ () Sim, disponível, porém desatualizada
☐ () Não possui Carta de Serviços disponível

7. A ouvidoria atende plenamente aos prazos estabelecidos para respostas das manifestações?

- ☐ () Sempre atende aos prazos
☒ (X) Na maioria das vezes atende aos prazos
☐ () Raramente atende aos prazos
☐ () Não atende aos prazos

8. Como você avalia a conformidade da sua ouvidoria às exigências previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- ☐ () **Totalmente conforme** – atende a todos os requisitos
☒ (X) **Parcialmente conforme** – atende à maioria, mas necessita alguns ajustes pontuais
☐ () **Pouco conforme** – está em baixo nível de adequação, requer muitas melhorias
☐ () **Não conforme** – não atende aos principais requisitos da Portaria Normativa.

9. Existe alguma dificuldade específica encontrada pela ouvidoria para se adequar às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- ☐ () **Sim.** Se sim, descreva brevemente quais são as principais dificuldades:
Aqui, trata-se de uma avaliação subjetiva que precisa ser feita pelo pesquisador, considerando os elementos colhidos e disponibilizados, talvez, o resultado obtido com a pesquisa. Não é papel da Ouvidoria se substituir ao trabalho típico de pesquisar, analisar detidamente as informações e confrontá-las com a norma destacada.
- ☐ () **Não** – a Ouvidoria não enfrentou dificuldades significativas para se adequar.

10. Quais ações já foram implementadas pela instituição para atender à Portaria Normativa CGU nº 116/2024? (você pode marcar mais de uma opção)

- (☒) **Adesão ao Fala.BR:** integração da Ouvidoria ao sistema Fala.BR.
- (☐) **Regulamentação interna:** elaboração ou atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, adequando-o às novas diretrizes.
- (☒) **Carta de Serviços:** elaboração ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo informações da Ouvidoria.
- (☒) **Capacitação da equipe:** realização de cursos de treinamento ou certificação para o Ouvidor e demais integrantes da equipe.
- (☐) **Mapeamento de processos:** mapeamento e formalização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria (processos internos documentados).
- (☒) **Relatórios de gestão:** elaboração e publicação de relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria (por exemplo, relatório anual de gestão).
- (☐) **Conselho de Usuários:** criação de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a Ouvidoria, conforme previsto em lei.

Outras ações: O regimento interno encontra-se em elaboração, acredita-se que ainda este semestre será tornado público.

BLOCO 3 – TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE:

11. Quais canais de atendimento são disponibilizados aos usuários pela ouvidoria? (você pode marcar mais de uma opção)

- (☒) Plataforma eletrônica (Fala.BR)
- (☒) E-mail (correio eletrônico oficial da Ouvidoria)
- (☒) Telefone (linha telefônica para contato com a Ouvidoria)
- (☒) Atendimento presencial (balcão de atendimento físico ao público)
- (☐) Aplicativo ou mensagem instantânea (WhatsApp ou semelhante.)

Outros: _____

12. As manifestações recebidas pela ouvidoria são publicizadas de alguma forma?

() **Sim, integralmente** – As manifestações e suas respostas são publicadas de forma íntegra (resguardando dados pessoais sensíveis)

(x) **Sim, parcialmente** – São divulgadas estatísticas ou resumos das manifestações, sem dados pessoais identificáveis

() **Não** – Não há divulgação pública das manifestações recebidas nem de seus resultados

13. A instituição disponibiliza relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria?

(x) **Sim, regularmente** – Publica relatórios com periodicidade definida e com bom detalhamento dos dados (quantitativo e análise)

() **Sim, mas de forma irregular** – Publica alguns dados ou relatórios eventualmente, de forma não sistemática ou pouco detalhada

() **Não** – Não disponibiliza ao público relatórios ou dados agregados sobre as atividades da Ouvidoria

14. Como você avalia a acessibilidade dos serviços oferecidos pela ouvidoria?

() **Excelente** – Acessibilidade plena, sem barreiras; atendimento amplo a diversos perfis de usuários

(x) **Boa** – Boa acessibilidade, embora haja alguns pontos que poderiam ser aprimorados.

() **Regular** – Acessibilidade mediana; existem barreiras ou dificuldades notáveis para alguns usuários.

() **Baixa** – Muitos obstáculos de acessibilidade; acesso limitado para boa parte dos usuários.

15. A ouvidoria realiza ações periódicas para divulgar seus serviços?

() **Sim, com frequência** – São realizadas campanhas ou divulgações periódicas (em site, redes sociais, eventos etc.).

(x) **Sim, esporadicamente** – Há algumas iniciativas de divulgação, porém sem regularidade.

() **Não** – Não realiza ações específicas de divulgação dos serviços da Ouvidoria.

16. A Ouvidoria realiza alguma pesquisa de satisfação com os cidadãos usuários, para avaliar a qualidade do atendimento prestado?

(☒) **Sim**. Se sim, informe quando foi realizada a última pesquisa (ano) e e envie uma cópia contendo no mínimo um resumo dos principais resultados obtidos (por exemplo, índice de satisfação ou principais feedbacks): em andamento. Prevista para ser concluído em novembro de 2025.

(☐) **Não** – Não aplica pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços da Ouvidoria.

BLOCO 4 – GESTÃO POR PROCESSOS E GOVERNANÇA:

17. A ouvidoria utiliza o mapeamento de processos como ferramenta de gestão interna?

(☐) **Sim** – Todos os processos de trabalho da Ouvidoria estão mapeados e formalizados (documentados em fluxogramas, procedimentos etc.).

(☐) **Parcialmente** – Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.

(☒) **Não** – Não utiliza mapeamento formal de processos na gestão da Ouvidoria.

18. Caso utilize o mapeamento de processos, qual metodologia ou ferramenta foi empregada para mapear/documentar os processos da Ouvidoria?

(☐) **Fluxogramas simples** (diagramas básicos em ferramentas como Visio, Excel, etc.)

(☐) **Notação BPMN** (Business Process Model and Notation ou similar, com simbologia padronizada)

(☐) **Software especializado em gestão de processos** (BPMS/ferramenta dedicada)

(☐) **Outro** (especifique): não se aplica, considerando a resposta da questão 17.

19. Qual o nível de integração das atividades da Ouvidoria com outros setores da instituição? (Ex.: interação com setores demandados, participação em comitês internos, fluxo de encaminhamento etc.):

(☐) **Plena integração** – Forte alinhamento; a Ouvidoria atua de forma coordenada com praticamente todos os setores relevantes.

(☒) **Integração moderada** – Interação regular com alguns setores, mas não em toda a instituição.

(☐) **Baixa integração** – A Ouvidoria opera de forma isolada, com pouca articulação junto aos demais setores.

20. Qual é o nível atual de maturidade dos processos e práticas da Ouvidoria, na sua percepção?

() **Alto** – Processos bem estabelecidos, monitorados e em melhoria contínua; atuação altamente profissionalizada.

(x) **Intermediário** – Alguns processos estruturados, porém com áreas a evoluir; maturidade mediana.

() **Baixo** – Processos pouco desenvolvidos ou informais; estrutura ainda em estágio inicial de maturidade.

21. A Ouvidoria utiliza tecnologias adicionais para otimizar os processos internos, além das ferramentas básicas fornecidas (como o Fala.BR)?

() **Sim** – Utiliza ferramentas ou sistemas adicionais (por exemplo, softwares de análise de dados, gestão de filas, chatbot, etc.).

() **Não**, apenas o Fala.BR

(x) **Não** utiliza tecnologia adicional – Os controles são básicos (planilhas, e-mail, etc.) sem uso de sistemas informatizados significativos.

22. A instituição já criou um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a avaliação e a melhoria dos serviços, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017?

() **Sim**. Se sim, descreva brevemente sua composição e funcionamento (por exemplo, número de membros, representantes da sociedade, periodicidade de reuniões):

(x) **Não** – Ainda não foi instituído um Conselho de Usuários na instituição.

BLOCO 5 – DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

23. Quais são os principais desafios atualmente enfrentados pela Ouvidoria da instituição? Descreva os problemas ou obstáculos mais relevantes.

Resposta: ampliar a estrutura administrativa e física para melhor prestar os serviços à sociedade.

24. Quais são os fatores críticos ou ações necessárias para melhorar a efetividade da Ouvidoria? Por exemplo, mudanças estruturais, recursos, apoio da gestão, capacitação, divulgação etc.:

Resposta: mudanças na infraestrutura, reorganização interna.

25. Você acredita que a implementação das diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 contribuirá para melhorias na Ouvidoria da sua instituição? Por favor, justifique sua resposta.

Resposta: Tem natureza subjetiva e depende de vários fatores, inclusive, com a própria materialização dos comandos normativos. É claro que se espera que os regramentos vêm para otimizar e dar segurança jurídica aos atos e procedimentos na administração pública. Entretanto, na espécie, acredita-se que é função do pesquisador observar, a partir do estudo de caso, se a adoção desses comandos contribui para a melhoria das atividades de Ouvidoria. Talvez, pensa-se, a conclusão do trabalho seja nesse sentido.

25. Gostaria de acrescentar alguma sugestão ou comentário adicional sobre a atuação da Ouvidoria? (Espaço livre para observações que julgar pertinentes.):

Resposta: Não.

A.3 - UFC

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES GERAIS E PERFIL INSTITUCIONAL:

1. Qual é o nome completo da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

Resposta: Universidade Federal do Ceará

2. A ouvidoria da sua instituição está formalmente instituída e regulamentada por documento oficial interno (portaria, resolução, regimento interno etc.)?

Se sim, informe o tipo, o número do documento, uma cópia em PDF ou link de acesso.

(X) **Sim.** Se sim, informe o tipo do documento, seu número e ano (ex.: Portaria nº __/, Resolução do Conselho nº __/) e, se possível, forneça o link ou anexe uma cópia.

Criação : Resolução 06/CONSUNI, DE 13/08/2003

https://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/consuni/resolucao_consuni_2003/resolucao_06_consuni_2003.pdf

Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFC. <https://ouvidoria.ufc.br/wp-content/uploads/2025/05/sei-5633578-resolucao-conselhos-comites-16-consuni-de-25-de-abril-de-2025-1.pdf>

() **Não.**

3. A ouvidoria da instituição é integrada à plataforma Fala.BR, conforme exige a Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

(X) **Sim.** (Se sim, desde quando? Ano de adesão: Desde quando foi implementado a Plataforma Fala BR

() **Não.** (Se não, justifique brevemente o motivo da não integração)

4. A ouvidoria da instituição está vinculada diretamente à qual instância administrativa superior?

(X) Reitoria

() Pró-Reitoria específica (indicar qual: _____)

() Outra instância (especifique: _____)

5. A ouvidoria possui equipe exclusiva e capacitada para atender às demandas recebidas?

- ☒ (X) Sim, equipe exclusiva e capacitada
☐ () Sim, equipe exclusiva, porém necessita capacitação
☐ () Não, equipe compartilhada com outros setores
☐ () Não possui equipe específica

**BLOCO 2 – ADEQUAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PORTARIA
NORMATIVA CGU Nº 116/2024:**

6. A ouvidoria da instituição possui Carta de Serviços ao Usuário disponível publicamente?

- ☐ () Sim, disponível e atualizada
☒ (X) Sim, disponível, porém desatualizada
☐ () Não possui Carta de Serviços disponível

7. A ouvidoria atende plenamente aos prazos estabelecidos para respostas das manifestações?

- ☒ (X) Sempre atende aos prazos
☐ () Na maioria das vezes atende aos prazos
☐ () Raramente atende aos prazos
☐ () Não atende aos prazos

8. Como você avalia a conformidade da sua ouvidoria às exigências previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- ☒ (X) **Totalmente conforme** – atende a todos os requisitos
☐ () **Parcialmente conforme** – atende à maioria, mas necessita alguns ajustes pontuais
☐ () **Pouco conforme** – está em baixo nível de adequação, requer muitas melhorias
☐ () **Não conforme** – não atende aos principais requisitos da Portaria Normativa.

9. Existe alguma dificuldade específica encontrada pela ouvidoria para se adequar às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- ☐ () **Sim**. Se sim, descreva brevemente quais são as principais dificuldades:
-

(X) **Não** – a Ouvidoria não enfrentou dificuldades significativas para se adequar.

10. Quais ações já foram implementadas pela instituição para atender à Portaria Normativa CGU nº 116/2024? (você pode marcar mais de uma opção)

(X) **Adesão ao Fala.BR:** integração da Ouvidoria ao sistema Fala.BR.

(X) **Regulamentação interna:** elaboração ou atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, adequando-o às novas diretrizes.

(X) **Carta de Serviços:** elaboração ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo informações da Ouvidoria.

(X) **Capacitação da equipe:** realização de cursos de treinamento ou certificação para o Ouvidor e demais integrantes da equipe.

(X) **Mapeamento de processos:** mapeamento e formalização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria (processos internos documentados).

(X) **Relatórios de gestão:** elaboração e publicação de relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria (por exemplo, relatório anual de gestão).

() **Conselho de Usuários:** criação de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a Ouvidoria, conforme previsto em lei.

Outras ações: _____

BLOCO 3 – TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE:

11. Quais canais de atendimento são disponibilizados aos usuários pela ouvidoria? (você pode marcar mais de uma opção)

(X) Plataforma eletrônica (Fala.BR)

(X) E-mail (correio eletrônico oficial da Ouvidoria)

(X) Telefone (linha telefônica para contato com a Ouvidoria)

(X) Atendimento presencial (balcão de atendimento físico ao público)

(X) Aplicativo ou mensagem instantânea (WhatsApp ou semelhante.)

Outros: _____

12. As manifestações recebidas pela ouvidoria são publicizadas de alguma forma?

() **Sim, integralmente** – As manifestações e suas respostas são publicadas de forma íntegra (resguardando dados pessoais sensíveis)

☒ **Sim, parcialmente** – São divulgadas estatísticas ou resumos das manifestações, sem dados pessoais identificáveis.

☐ **Não** – Não há divulgação pública das manifestações recebidas nem de seus resultados

13. A instituição disponibiliza relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria?

☒ **Sim, regularmente** – Publica relatórios com periodicidade definida e com bom detalhamento dos dados (quantitativo e análise)

☐ **Sim, mas de forma irregular** – Publica alguns dados ou relatórios eventualmente, de forma não sistemática ou pouco detalhada

☐ **Não** – Não disponibiliza ao público relatórios ou dados agregados sobre as atividades da Ouvidoria

14. Como você avalia a acessibilidade dos serviços oferecidos pela ouvidoria?

☒ **Excelente** – Acessibilidade plena, sem barreiras; atendimento amplo a diversos perfis de usuários

☐ **Boa** – Boa acessibilidade, embora haja alguns pontos que poderiam ser aprimorados.

☐ **Regular** – Acessibilidade mediana; existem barreiras ou dificuldades notáveis para alguns usuários.

☐ **Baixa** – Muitos obstáculos de acessibilidade; acesso limitado para boa parte dos usuários.

15. A ouvidoria realiza ações periódicas para divulgar seus serviços?

☒ **Sim, com frequência** – São realizadas campanhas ou divulgações periódicas (em site, redes sociais, eventos etc.).

☐ **Sim, esporadicamente** – Há algumas iniciativas de divulgação, porém sem regularidade.

☐ **Não** – Não realiza ações específicas de divulgação dos serviços da Ouvidoria.

16. A Ouvidoria realiza alguma pesquisa de satisfação com os cidadãos usuários, para avaliar a qualidade do atendimento prestado?

☐ **Sim**. Se sim, informe quando foi realizada a última pesquisa (ano) e e envie uma cópia contendo no mínimo um resumo dos principais resultados obtidos (por exemplo, índice

de satisfação ou principais feedbacks):

(X) **Não** – Não aplica pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços da Ouvidoria.

BLOCO 4 – GESTÃO POR PROCESSOS E GOVERNANÇA:

17. A ouvidoria utiliza o mapeamento de processos como ferramenta de gestão interna?

() **Sim** – Todos os processos de trabalho da Ouvidoria estão mapeados e formalizados (documentados em fluxogramas, procedimentos etc.).

(X) **Parcialmente** – Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.

() **Não** – Não utiliza mapeamento formal de processos na gestão da Ouvidoria.

18. Caso utilize o mapeamento de processos, qual metodologia ou ferramenta foi empregada para mapear/documentar os processos da Ouvidoria?

() **Fluxogramas simples** (diagramas básicos em ferramentas como Visio, Excel, etc.)

(X) **Notação BPMN** (Business Process Model and Notation ou similar, com simbologia padronizada)

() **Software especializado em gestão de processos** (BPMS/ferramenta dedicada)

() **Outro** (especifique): _____

19. Qual o nível de integração das atividades da Ouvidoria com outros setores da instituição? (Ex.: interação com setores demandados, participação em comitês internos, fluxo de encaminhamento etc.):

(X) **Plena integração** – Forte alinhamento; a Ouvidoria atua de forma coordenada com praticamente todos os setores relevantes.

(X) **Integração moderada** – Interação regular com alguns setores, mas não em toda a instituição.

() **Baixa integração** – A Ouvidoria opera de forma isolada, com pouca articulação junto aos demais setores.

20. Qual é o nível atual de maturidade dos processos e práticas da Ouvidoria, na sua percepção?

() **Alto** – Processos bem estabelecidos, monitorados e em melhoria contínua; atuação altamente profissionalizada.

(X) **Intermediário** – Alguns processos estruturados, porém com áreas a evoluir; maturidade mediana.

() **Baixo** – Processos pouco desenvolvidos ou informais; estrutura ainda em estágio inicial de maturidade.

21. A Ouvidoria utiliza tecnologias adicionais para otimizar os processos internos, além das ferramentas básicas fornecidas (como o Fala.BR)?

() **Sim** – Utiliza ferramentas ou sistemas adicionais (por exemplo, softwares de análise de dados, gestão de filas, chatbot, etc.).

() **Não**, apenas o Fala.BR

(X) **Não** utiliza tecnologia adicional – Os controles são básicos (planilhas, e-mail, etc.) sem uso de sistemas informatizados significativos.

22. A instituição já criou um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a avaliação e a melhoria dos serviços, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017?

() **Sim**. Se sim, descreva brevemente sua composição e funcionamento (por exemplo, número de membros, representantes da sociedade, periodicidade de reuniões):

(X) **Não** – Ainda não foi instituído um Conselho de Usuários na instituição.

BLOCO 5 – DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

23. Quais são os principais desafios atualmente enfrentados pela Ouvidoria da instituição? Descreva os problemas ou obstáculos mais relevantes.

Resposta: Atualizar a Carta de Serviços e Completar o mapeamento de todos os processos da Ouvidoria

24. Quais são os fatores críticos ou ações necessárias para melhorar a efetividade da Ouvidoria? Por exemplo, mudanças estruturais, recursos, apoio da gestão, capacitação, divulgação etc.:

Resposta: Quadro reduzido de servidores e a reforma física da Ouvidoria, que já está em andamento e conclusão prevista para setembro/2025

25. Você acredita que a implementação das diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 contribuirá para melhorias na Ouvidoria da sua instituição? Por favor, justifique sua resposta.

Resposta: Sim. Obrigatoriedade de cumprimento da legislação vigente

25. Gostaria de acrescentar alguma sugestão ou comentário adicional sobre a atuação da Ouvidoria? (Espaço livre para observações que julgar pertinentes.):

Resposta: Não

A.4 - UNILAB

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação



UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

NOTA TÉCNICA: SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO / 2025

PROCESSO Nº 23282.014557/2025-71

BLOCO 1 – INFORMAÇÕES GERAIS E PERFIL INSTITUCIONAL:

1. Qual é o nome completo da Instituição Federal de Ensino Superior (IFES)?

Resposta: Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 1/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

2. A ouvidoria da sua instituição está formalmente instituída e regulamentada por documento oficial interno (portaria, resolução, regimento interno etc.)?

Se sim, informe o tipo, o número do documento, uma cópia em PDF ou link de acesso.

(x) **Sim.** Se sim, informe o tipo do documento, seu número e ano (ex.: Portaria nº __/, Resolução do Conselho nº __/) e, se possível, forneça o link ou anexe uma cópia.

() **Não.**

[Portaria de criação da Ouvidoria](#)

[Regimento Interno](#)

3. A ouvidoria da instituição é integrada à plataforma Fala.BR, conforme exige a Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

(x) **Sim.** (Se sim, desde quando? Ano de adesão: ____.)

() **Não.** (Se não, justifique brevemente o motivo da não integração)

4. A ouvidoria da instituição está vinculada diretamente à qual instância administrativa superior?

(x) Reitoria

() Pró-Reitoria específica (indicar qual: _____)

() Outra instância (especifique: _____)

5. A ouvidoria possui equipe exclusiva e capacitada para atender às demandas recebidas?

(x) Sim, equipe exclusiva e capacitada

() Sim, equipe exclusiva, porém necessita capacitação

() Não, equipe compartilhada com outros setores

() Não possui equipe específica

BLOCO 2 – ADEQUAÇÃO ÀS DIRETRIZES DA PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116/2024:

6. A ouvidoria da instituição possui Carta de Serviços ao Usuário disponível publicamente?

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 2/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

- (☒) Sim, disponível e atualizada
 (☐) Sim, disponível, porém desatualizada
 (☐) Não possui Carta de Serviços disponível

7. A ouvidoria atende plenamente aos prazos estabelecidos para respostas das manifestações?

- (☒) Sempre atende aos prazos
 (☐) Na maioria das vezes atende aos prazos
 (☐) Raramente atende aos prazos
 (☐) Não atende aos prazos

8. Como você avalia a conformidade da sua ouvidoria às exigências previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- (☐) **Totalmente conforme** – atende a todos os requisitos
 (☒) **Parcialmente conforme** – atende à maioria, mas necessita alguns ajustes pontuais
 (☐) **Pouco conforme** – está em baixo nível de adequação, requer muitas melhorias
 (☐) **Não conforme** – não atende aos principais requisitos da Portaria Normativa.

9. Existe alguma dificuldade específica encontrada pela ouvidoria para se adequar às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024?

- (☒) **Sim**. Se sim, descreva brevemente quais são as principais dificuldades:
 - Adequação da instituição à LGPD;
 - Realizar a avaliação dos usuários, com a descontinuidade do Conselho de Usuários;
 - Realizar ações de Ouvidoria Ativa
 (☐) **Não** – a Ouvidoria não enfrentou dificuldades significativas para se adequar.

10. Quais ações já foram implementadas pela instituição para atender à Portaria Normativa CGU nº 116/2024? (você pode marcar mais de uma opção)

- (☒) **Adesão ao Fala.BR**: integração da Ouvidoria ao sistema Fala.BR.
 (☒) **Regulamentação interna**: elaboração ou atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, adequando-o às novas diretrizes.
 (☒) **Carta de Serviços**: elaboração ou atualização da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo informações da Ouvidoria.

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 3/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

- (☒) **Capacitação da equipe**: realização de cursos de treinamento ou certificação para o Ouvidor e demais integrantes da equipe.
 (☒) **Mapeamento de processos**: mapeamento e formalização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria (processos internos documentados).
 (☒) **Relatórios de gestão**: elaboração e publicação de relatórios periódicos de atividades da Ouvidoria (por exemplo, relatório anual de gestão).
 (☐) **Conselho de Usuários**: criação de Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a Ouvidoria, conforme previsto em lei.
 Outras ações: a Ouvidoria realizou uma única ação-piloto com o Conselho de Usuários, porém sem impacto relevante.

BLOCO 3 – TRANSPARÊNCIA E ACESSIBILIDADE:

11. Quais canais de atendimento são disponibilizados aos usuários pela ouvidoria? (você pode marcar mais de uma opção)

- (☒) Plataforma eletrônica (Fala.BR)
 (☒) E-mail (correio eletrônico oficial da Ouvidoria)
 (☒) Telefone (linha telefônica para contato com a Ouvidoria)
 (☒) Atendimento presencial (balcão de atendimento físico ao público)
 (☐) Aplicativo ou mensagem instantânea (WhatsApp ou semelhante.)

Outros: videoconferência

12. As manifestações recebidas pela ouvidoria são publicizadas de alguma forma?

- (☐) **Sim, integralmente** – As manifestações e suas respostas são publicadas de forma íntegra (resguardando dados pessoais sensíveis)
 (☒) **Sim, parcialmente** – São divulgadas estatísticas ou resumos das manifestações, sem dados pessoais identificáveis
 (☐) **Não** – Não há divulgação pública das manifestações recebidas nem de seus resultados

13. A instituição disponibiliza relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria?

- (☒) **Sim, regularmente** – Publica relatórios com periodicidade definida e com bom detalhamento dos dados (quantitativo e análise)
 (☐) **Sim, mas de forma irregular** – Publica alguns dados ou relatórios eventualmente, de forma não sistemática ou pouco detalhada
 (☐) **Não** – Não disponibiliza ao público relatórios ou dados agregados sobre as atividades da Ouvidoria

14. Como você avalia a acessibilidade dos serviços oferecidos pela ouvidoria?

- (☐) **Excelente** – Acessibilidade plena, sem barreiras; atendimento amplo a diversos perfis de usuários

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 4/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

- (☒) **Bom** – Boa acessibilidade, embora haja alguns pontos que poderiam ser aprimorados.
- (☐) **Regular** – Acessibilidade mediana; existem barreiras ou dificuldades notáveis para alguns usuários.
- (☐) **Baixa** – Muitos obstáculos de acessibilidade; acesso limitado para boa parte dos usuários.

15. A Ouvidoria realiza ações periódicas para divulgar seus serviços?

- (☒) **Sim, com frequência** – São realizadas campanhas ou divulgações periódicas (em site, redes sociais, eventos etc.).
- (☐) **Sim, esporadicamente** – Há algumas iniciativas de divulgação, porém sem regularidade.
- (☐) **Não** – Não realiza ações específicas de divulgação dos serviços da Ouvidoria.

16. A Ouvidoria realiza alguma pesquisa de satisfação com os cidadãos usuários, para avaliar a qualidade do atendimento prestado?

- (☒) **Sim**. Se sim, informe quando foi realizada a última pesquisa (ano) e e envie uma cópia contendo no mínimo um resumo dos principais resultados obtidos (por exemplo, índice de satisfação ou principais feedbacks): Existe um link de avaliação do serviço na assinatura de todos os emails e também na página da Ouvidoria.
- (☐) **Não** – Não aplica pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços da Ouvidoria.

BLOCO 4 – GESTÃO POR PROCESSOS E GOVERNANÇA:

17. A ouvidoria utiliza o mapeamento de processos como ferramenta de gestão interna?

- (☒) **Sim** – Todos os processos de trabalho da Ouvidoria estão mapeados e formalizados (documentados em fluxogramas, procedimentos etc.).
- (☐) **Parcialmente** – Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.
- (☐) **Não** – Não utiliza mapeamento formal de processos na gestão da Ouvidoria.

18. Caso utilize o mapeamento de processos, qual metodologia ou ferramenta foi empregada para mapear/documentar os processos da Ouvidoria?

- (☐) **Fluxogramas simples** (diagramas básicos em ferramentas como Visio, Excel, etc.)
- (☒) **Notação BPMN** (Business Process Model and Notation ou similar, com simbologia padronizada)
- (☐) **Software especializado em gestão de processos** (BPMS/ferramenta dedicada)
- (☐) **Outro** (especifique): _____

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 5/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

19. Qual o nível de integração das atividades da Ouvidoria com outros setores da instituição? (Ex.: interação com setores demandados, participação em comitês internos, fluxo de encaminhamento etc.):

- (☒) **Plena integração** – Forte alinhamento; a Ouvidoria atua de forma coordenada com praticamente todos os setores relevantes.
- (☐) **Integração moderada** – Interação regular com alguns setores, mas não em toda a instituição.
- (☐) **Baixa integração** – A Ouvidoria opera de forma isolada, com pouca articulação junto aos demais setores.

20. Qual é o nível atual de maturidade dos processos e práticas da Ouvidoria, na sua percepção?

- (☐) **Alto** – Processos bem estabelecidos, monitorados e em melhoria contínua; atuação altamente profissionalizada.
- (☒) **Intermediário** – Alguns processos estruturados, porém com áreas a evoluir; maturidade mediana.
- (☐) **Baixo** – Processos pouco desenvolvidos ou informais; estrutura ainda em estágio inicial de maturidade.

21. A Ouvidoria utiliza tecnologias adicionais para otimizar os processos internos, além das ferramentas básicas fornecidas (como o Fala.BR)?

- (☒) **Sim** – Utiliza ferramentas ou sistemas adicionais (por exemplo, softwares de análise de dados, gestão de filas, chatbot, etc.).
- (☐) **Não**, apenas o Fala.BR
- (☐) **Não utiliza tecnologia adicional** – Os controles são básicos (planilhas, e-mail, etc.) sem uso de sistemas informatizados significativos.

22. A instituição já criou um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhar a avaliação e a melhoria dos serviços, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017?

- (☐) **Sim**. Se sim, descreva brevemente sua composição e funcionamento (por exemplo, número de membros, representantes da sociedade, periodicidade de reuniões): _____
- (☒) **Não** – Ainda não foi instituído um Conselho de Usuários na instituição.

Observação: realizamos uma ação-piloto do Conselho de usuários, tanto para um melhor conhecimento da plataforma como para avaliação da mobilização e engajamento dos usuários, porém não chegamos a resultados relevantes. Após isso, o andamento do Conselho de Usuários teve seu ritmo diminuído entre as Ouvidorias das IFES como um todo.

BLOCO 5 – DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

23. Quais são os principais desafios atualmente enfrentados pela Ouvidoria da instituição? Descreva os problemas ou obstáculos mais relevantes.

Resposta:

1. As denúncias no âmbito discente;

https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1412934&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=110000225&infra_hash=d54a... 6/8

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

2. Adequação da instituição à LGPD;

3. Acumulação das funções de AMLAI, Encarregado de Dados e Gestor do SIC na mesma pessoa (titular de Ouvidoria);

24. Quais são os fatores críticos ou ações necessárias para melhorar a efetividade da Ouvidoria? Por exemplo, mudanças estruturais, recursos, apoio da gestão, capacitação, divulgação etc.:

Resposta: Adequação da instituição à LGPD, divulgação junto à comunidade acadêmica discente.

25. Você acredita que a implementação das diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 contribuirá para melhorias na Ouvidoria da sua instituição? Por favor, justifique sua resposta.

Resposta: Sim. As diretrizes apontam para uma perspectiva de Ouvidoria para além do âmbito da reclamação e da denúncia, mas como efetiva ferramenta de participação social, podendo assim efetivar seu potencial transformador.

25. Gostaria de acrescentar alguma sugestão ou comentário adicional sobre a atuação da Ouvidoria? (Espaço livre para observações que julgar pertinentes.):

Resposta:

15/09/2025, 08:01

SEI/UNILAB - 1274044 - Nota Técnica: Solicitação de Acesso à Informação

3- Caso a resposta ou os documentos anexados pela unidade contenham informações pessoais (ex.: CPF, RG, telefone, e-mail, endereço) de terceiros, deve-se realizar o adequado tratamento (tarjamento ou exclusão) antes de enviar os documentos à Ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por **MONICA SARAIVA ALMEIDA, OUVIDOR (A)**, em 12/09/2025, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1274044** e o código CRC **E4A1FF3B**.

Referência: Processo nº 23282.014557/2025-71

SEI nº 1274044

ANEXO B – RESPOSTAS INSTITUCIONAIS AO APÊNDICE B

B.1 - UFCA



 FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO ▼
Cidadão


Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

 > [Principal](#) > [Detalhes do Pedido de Acesso à Informação](#)

Detalhes do Pedido de Acesso à Informação

Consulte aqui os detalhes do pedido de acesso à informação selecionado

Ir para





 **Informações da Resposta**



 **Data da resposta:**18/09/2025, às 10:54

Tipo
Resposta Conclusiva
Responsável pela resposta
OUVIDORIA
Destinatário recurso 1ª instância
Ouvidoria/unidades acadêmicas UFCA
Prazo para recorrer
29/09/2025 23:59

Decisão
Acesso Concedido
Especificação da decisão
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet ou em publicações existentes

Resposta
Prezado(a) usuário(a),

Em atenção ao seu pedido de acesso à informação, com base na lei N° 12.527 - documentos referentes à Ouvidoria - encaminhamos a seguir os links para acesso aos arquivos solicitados, assim como a forma de localizá-los no site oficial da instituição a fim de auxiliá-lo (a) em consultas futuras.

Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

R: A Resolução nº 11/ 2013- consup, de 31 de outubro de 2013, regulamenta/cria a ouvidoria no âmbito da instituição.

"Art. 1º Aprovar o Regimento Interno Provisório da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Cariri, como órgão de assessoramento ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições"

Em 2022, a resolução foi revogada por meio da resolução consuni nº 72, de 20 de abril de 2022, que estabeleceu o novo regimento interno da ouvidoria que está em vigor atualmente.

Link de acesso:

<https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/legislacao/>

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Legislação



Regimento Interno da Ouvidoria:

R: O regimento interno da ouvidoria foi aprovado pela RESOLUÇÃO CONSUNI N° 72, DE 20 DE ABRIL DE 2022.

Link de acesso:

https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2022/04/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-72_2022_Consuni-Aprova-o-regim.-interno-Ovidoria.pdf

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Órgãos Complementares Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores (Seods) Consuni Documentos Resoluções 2022 CONSUNI/UFCA ▯ Resolução n. 72 ▯ Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri - UFCA. ▯ 20.04.2022

Nomeação do Ouvidor atual:

R: O ato decisório consuni N° 42 de 2023, é a portaria que nomeou para o cargo de ouvidora geral da UFCA, a servidora Débora Gomes Bezerra de Menezes.

Link de acesso ao documento:

https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2023/10/Ato-Decis%C3%B3rio-n.-42_2023_Consuni-Homologa%20indica%C3%A7%C3%A3o_D%C3%A9bora_Ouvidoria.pdf

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Órgãos Complementares Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores (Seods) Consuni Documentos Atos Decisórios 2023 CONSUNI/UFCA ▢ Ato Decisório Nº 42 ▢ Homologa a indicação da servidora Débora Gomes Bezerra de Menezes para o cargo de Ouvidora Geral da Universidade Federal do Cariri ▢ UFCA. ▢ 28.09.23

Relatórios anuais da Ouvidoria:

Link de acesso para os relatórios de gestão (2016 à 2024):

<https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/relatorios-de-gestao/>

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Relatórios de Gestão (selecione o ano que deseja consultar)

Os documentos contemplam o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

Carta de Serviços ao Usuário:

Link de acesso:

<https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2025/03/Carta-de-Servi%C3%A7os-Data-base-2024.pdf>

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura Organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Documentos Cartas de Serviços

Pesquisa de satisfação dos usuários:

R: A Ouvidoria da UFCA utiliza o fala.br, plataforma oficial do Governo Federal para o registro e acompanhamento de manifestações da Ouvidoria, o sistema possui uma pesquisa de satisfação de resposta opcional aos usuários.

Os resultados de pesquisa de satisfação obtidos pelo Fala.Br estão disponíveis nos Relatórios de Gestão do setor, divididos por demandas (Acesso à informação, Reclamação, Elogio, etc).

As respostas mais recentes são do ano de 2024, e estão divulgados no relatório de gestão 2024 no seguinte link:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/detalhar/9581888>

<https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2025/04/RELAT%C3%93RIO-ANUAL-DA-OUVIDORIA-GERAL-ANO-BASE-2024.pdf>

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Relatórios de Gestão

Mapeamento de processos da Ouvidoria:

R: O mapeamento de processos da Ouvidoria Geral da UFCA, estão compilados nos fluxos de processos, disponíveis em:

<https://cgpp-proplan.github.io/ouvidoria/ouvidoria/#list>

O material foi elaborado seguindo as normas que regem a ouvidoria (leis, decretos, regimento interno)

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura Organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Documentos Fluxo de Processos.

Manual de procedimentos:

Os guias de atendimento para além dos fluxogramas mencionados na resposta anterior, podem ser encontrados em:

<https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/documentos/#accordion-1>

O documento interno que contém as orientações e normas de procedimento é o próprio regimento interno:

https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2022/04/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-72_2022_Consuni-Aprova-o-regim.-interno-Ovidoria.pdf

Além disso, há os manuais e guias práticos orientados pela Controladoria Geral da União (CGU) que estão disponíveis em:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Documentos Manuais

Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017):

O guia de conselhos de usuários está instituído e pode ser acessado pelo o link:

<https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/conselho-de-usuarios/#accordion-2>

Passo a passo para consulta no site da UFCA:

Página Inicial Instituição Administrativo Estrutura Organizacional Órgãos Complementares Ouvidoria Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Permanecemos à disposição.

Caso surjam eventuais dúvidas a Ouvidoria Geral da UFCA poderá ser contatada diretamente pelo e-mail (ouvidoria@ufca.edu.br) ou telefone ((88) 3221 9485).

Atenciosamente,
Ouvidoria Geral - UFCA.

^ Pedido de Acesso à Informação detalhado

Número de protocolo
23546.101552/2025-39

Tipo
Acesso à Informação (Informação Pública)
Órgão destinatário
UFCA - Universidade Federal do Cariri

Resumo

Pedido de acesso à informação – Documentos referentes à Ouvidoria

Fale aqui (teor)

Com base no que dispõe a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), venho respeitosamente solicitar acesso aos seguintes documentos e informações relacionadas à Ouvidoria dessa instituição:

Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

Solicito cópia do documento oficial que instituiu a Ouvidoria no âmbito da instituição (por exemplo, lei, decreto, resolução ou portaria de criação da Ouvidoria, incluindo eventuais alterações posteriores).

Regimento Interno da Ouvidoria:

Cópia do regimento interno vigente da Ouvidoria (ou norma equivalente que estabeleça as atribuições, funcionamento e procedimentos internos da unidade), caso haja um documento específico.

Nomeação do Ouvidor atual:

Cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

Relatórios anuais da Ouvidoria:

Cópia dos relatórios anuais de gestão/atividades da Ouvidoria referentes aos últimos

dois anos disponíveis (por exemplo, anos de 2022 e 2023), contendo o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

Carta de Serviços ao Usuário:

Cópia da Carta de Serviços ao Usuário da instituição (última versão disponível).

Pesquisa de satisfação dos usuários:

Caso a Ouvidoria realize pesquisa de satisfação dos usuários, solicito cópia do último questionário/formulário utilizado e, se houver, o relatório ou resultado consolidado da pesquisa mais recente.

Mapeamento de processos da Ouvidoria:

Caso exista, fornecer cópia de documentos que contenham o mapeamento de processos, fluxogramas ou procedimentos operacionais padronizados da Ouvidoria (referentes ao atendimento e tratamento de manifestações).

Manual de procedimentos:

Caso a Ouvidoria possua manual, guia de atendimento ou outro documento interno contendo orientações e normas de procedimento para o tratamento das manifestações, solicito uma cópia desse documento.

Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017):

Caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros desse Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

* Gostaria de destacar que, se algum dos documentos ou informações solicitados já estiver disponível em transparência ativa (por exemplo, no site oficial da instituição ou em portal de dados abertos), é suficiente informar na resposta o respectivo link onde possamos acessar diretamente o conteúdo, em vez de enviar o arquivo. Isso agiliza e simplifica o atendimento do pedido.

Por fim, agradeço antecipadamente a atenção e coloco-me à disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Serviço

-

Assunto

Estudos e Pesquisas

Subassunto

-

Tag

-

Data de cadastro

10/09/2025

Prazo de atendimento

30/09/2025

Situação atual

Concluída

Registrado por
120625
Canal de entrada
Internet

Modo de resposta
Pelo sistema (com avisos por email)

^ Anexos

Anexos do pedido de acesso à informação
Não foram encontrados registros.

^ Histórico de Ações

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
10/09/2025 13:31	Cadastro	FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO	Registro dos dados da manifestação
18/09/2025 10:54	Registro Resposta	Órgão	Resposta Conclusiva

Exibir 1-2 de 2 itens Página < >

Encaminhamentos

Não foram encontrados registros.

Prorrogações

Não foram encontrados registros.

Respostas à pesquisa de satisfação

Não foram encontrados registros.

← Voltar

Responder Pesquisa

PDF Exportar

B.2 - IFCE



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ
Rua Jorge Dumar, 1703 - Bairro Jardim América - CEP 60410-426 - Fortaleza - CE - www.ifce.edu.br

RESPOSTA

Caro(a) usuário(a),

Em atenção a sua manifestação de acesso à informação, seguem as informações solicitadas:

1) Nomeação do Ouvidor atual: cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

Resposta: a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) foi criado por meio da Portaria nº 1020, de 16 de outubro de 2013, que formalizou a instituição e regulamentação deste setor dentro da estrutura organizacional da Instituição, anexa.

2) Regimento Interno da Ouvidoria: cópia do regimento interno vigente da Ouvidoria (ou norma equivalente que estabeleça as atribuições, funcionamento e procedimentos internos da unidade), caso haja um documento específico.

Resposta: o Regimento Interno da Ouvidoria está em elaboração.

3) Nomeação do Ouvidor atual: cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

Resposta: anexa à resposta:

4) Relatórios anuais da Ouvidoria: cópia dos relatórios anuais de gestão/atividades da Ouvidoria referentes aos últimos dois anos disponíveis (por exemplo, anos de 2022 e 2023), contendo o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

Resposta: Os Relatórios anuais da Ouvidoria estão disponíveis no link: <https://portal.ifce.edu.br/institucional/ouvidoria/>

5) Carta de Serviços ao Usuário: cópia da Carta de Serviços ao Usuário da instituição (última versão disponível).

Resposta: Carta de Serviços ao Usuário está disponível no link: <https://portal.ifce.edu.br/institucional/ouvidoria/>

6) Pesquisa de satisfação dos usuários: caso a Ouvidoria realize pesquisa de satisfação dos usuários, solicito cópia do último questionário/formulário utilizado e, se houver, o relatório ou resultado consolidado da pesquisa mais recente.

Resposta: encontra-se em andamento a pesquisa.

7) Mapeamento de processos da Ouvidoria: caso exista, fornecer cópia de documentos que contenham o mapeamento de processos, fluxogramas ou procedimentos operacionais padronizados da Ouvidoria (referentes ao atendimento

e tratamento de manifestações).

Resposta: não há mapeamento de processos feito pela própria Ouvidoria.

8) Manual de procedimentos: caso a Ouvidoria possua manual, guia de atendimento ou outro documento interno contendo orientações e normas de procedimento para o tratamento das manifestações, solicito uma cópia desse documento.

Resposta: Não há manual de procedimentos próprios. Observe os regramentos da OGU/CGU.

9) Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017): caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros desse Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

Resposta: não há conselho, órgão administrativo, constituído.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Jose Pessoa de Alencar, Ouvidor(a)**, em 10/10/2025, às 13:53, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifce.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7916555** e o código CRC **22E8CB5F**.

23255.006791/2025-51

7916555v11

B.3 - UFC

Respostas ao Protocolo FALABR 23546.101555/2025-72

Com base no que dispõe a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), venho respeitosamente solicitar acesso aos seguintes documentos e informações relacionadas à Ouvidoria dessa instituição:

1. Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

Solicito cópia do documento oficial que instituiu a Ouvidoria no âmbito da instituição (por exemplo, lei, decreto, resolução ou portaria de criação da Ouvidoria, incluindo eventuais alterações posteriores).

Documento que cria a Ouvidoria Geral da UFC:

- [Resolução nº 06/CONSUNI/2003](#), de 13 de agosto de 2003 (Aprova nova estrutura organizacional da Reitoria, cria a Ouvidoria Geral da UFC e dá outras providências).

2. Regimento Interno da Ouvidoria:

Cópia do regimento interno vigente da Ouvidoria (ou norma equivalente que estabeleça as atribuições, funcionamento e procedimentos internos da unidade), caso haja um documento específico.

Documento que institui o Regimento Interno (vigente) da Ouvidoria Geral da UFC:

- [Resolução nº 16/CONSUNI/2025](#), de 25 de abril de 2025 (Regulamenta a estrutura, as atribuições e os procedimentos referentes à Ouvidoria Geral da UFC). Obs: Esse documento atualiza e revoga a [Resolução nº 9/CONSUNI/2015](#).

3. Nomeação do Ouvidor atual:

Cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

- [Portaria nº 1924/PROGEP/UFC, de 25 de abril de 2024](#) (Retificação da [Portaria nº 159, de 09 de janeiro de 2024](#) que designa a Prof.^a Verônica Moraes Ximenes para o cargo de Ouvidora Geral).

4. Relatórios anuais da Ouvidoria:

Cópia dos relatórios anuais de gestão/atividades da Ouvidoria referentes aos últimos dois anos disponíveis (por exemplo, anos de 2022 e 2023), contendo o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

- Os relatórios da Ouvidoria estão disponíveis no link abaixo:
<https://ouvidoria.ufc.br/pt/relatorios/>

5. Carta de Serviços ao Usuário:

Cópia da Carta de Serviços ao Usuário da instituição (última versão disponível).

- A Carta de Serviços ao Cidadão encontra-se no link abaixo:

<https://ouvidoria.ufc.br/pt/conselho-de-usuarios/carta-de-servicos-ao-cidadao/>

6. Pesquisa de satisfação dos usuários:

Caso a Ouvidoria realize pesquisa de satisfação dos usuários, solicito cópia do último questionário/formulário utilizado e, se houver, o relatório ou resultado consolidado da pesquisa mais recente.

- A Pesquisa de Satisfação vigente é realizada na Plataforma FalaBR e pode ser visualizada pelo Painel Resolveu?, disponível no link abaixo:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A consulta pode ser gerada a partir do filtro “Nome do órgão/entidade”, com resposta “UFC”. Caso queira refinar a pesquisa podem ser indicados os demais filtros disponíveis.

7. Mapeamento de processos da Ouvidoria:

Caso exista, fornecer cópia de documentos que contenham o mapeamento de processos, fluxogramas ou procedimentos operacionais padronizados da Ouvidoria (referentes ao atendimento e tratamento de manifestações).

- Alguns processos estão mapeados, mas não abrangem todas as atividades da Ouvidoria.

Os fluxos, roteiros e guias estão no link abaixo:

<https://ouvidoria.ufc.br/pt/documentos-internos/fluxos-de-processos-da-ouvidoria/>

8. Manual de procedimentos:

Caso a Ouvidoria possua manual, guia de atendimento ou outro documento interno contendo orientações e normas de procedimento para o tratamento das manifestações, solicito uma cópia desse documento.

Existem os fluxos, roteiros e guias, disponíveis neste link:

<https://ouvidoria.ufc.br/pt/documentos-internos/fluxos-de-processos-da-ouvidoria/>

E no sítio institucional existe a aba, “Como utilizar a Ouvidoria”, que explica o funcionamento de registro de manifestações no FALABR - <https://ouvidoria.ufc.br/pt/como-utilizar-a-ouvidoria/>

8. Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017):

Caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros deste Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

- O Conselho de Usuários não foi instituído na UFC.

Salientamos que todos os documentos citados estão disponíveis no sítio institucional da Ouvidoria Geral, disponível no link ao lado: <https://ouvidoria.ufc.br/pt/>

B.4 - UNILAB

≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Principal](#) > [Detalhes do Pedido de Acesso à Informação](#)

Detalhes do Pedido de Acesso à Informação

Consulte aqui os detalhes do pedido de acesso à informação selecionado

^ Informações da Resposta

^ **Data da resposta:**16/09/2025, às 15:39

Tipo

Resposta Conclusiva

Responsável pela resposta

Ouvidoria

Destinatário recurso 1ª instância

Reitoria

Prazo para recorrer

26/09/2025 23:59

Decisão

Acesso Concedido

Especificação da decisão

Resposta solicitada inserida no Fala.Br

Resposta

Prezado (a),

Inicialmente, agradecemos o contato com a Ouvidoria, ele é fundamental para melhoria dos serviços prestados na Universidade.

Prezado (a),

1 - Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

Portaria GR N°1.084 de 30 de novembro de 2015 - link de acesso:

https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/02/Portaria-GR-1084_2015-Dispoe-sobre-instituicao-de-setor-de-Ouvidoria-da-Unilab-1.pdf

2- Regimento Interno da Ouvidoria:

Resolução CONSUNI N° 56/2021 - link de acesso: <https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/02/Regimento-interno-Ouvidoria-2021.pdf>

3 - Nomeação da Ouvidora atual:

Portaria Reitoria N°327 de 28 de setembro de 2021 - link de acesso:

<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/10/PORTARIA-REITORIA-No-327-DE-28-DE-SETEMBRO-DE-2021.pdf>

4 - Recondução da Ouvidora:

Resolução CONSUNI N°150 de 19 de agosto de 2024 - link de

acesso: <https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2024/08/Resolucao-Consuni-Unilab-no-150.pdf>

5 - Relatórios anuais da Ouvidoria: Relatório Anual de Ouvidoria 2024

Relatórios de Ouvidoria - link de acesso: <https://unilab.edu.br/relatorios-do-sistema-e-sic/>

6 - Carta de Serviços ao Usuário:

Link de acesso: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-da-integracao-internacional-da-lusofonia-afro-brasileira>

8- Mapeamento de processos da Ouvidoria:

Fluxogramas e Processos - link de acesso: <https://unilab.edu.br/fluxos-ouvidoria/>

9- Manual de procedimentos:

Em fase de elaboração. Utilizamos os protocolos recomendados pela CGU para as Ouvidorias

10- Caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros desse Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

A Universidade da Integração Nacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), por meio de sua Ouvidoria, cumprindo o que determina o Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que regula o funcionamento dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Federal, bem como em conformidade com as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) está implementando o Conselho de Usuários da Unilab que participará de avaliações dos serviços que constam na sua Carta de Serviços aos Usuários.

Em tempo, sugerimos acesso à Página da Ouvidoria onde são disponibilizados documentos e informações relevantes do setor.

Por fim, informamos ainda que a Lei nº 12.527/11 prevê que poderá ser interposto recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da resposta.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria - UNILAB

Anexo Resposta	Pesquisa de Satisfação do Usuário - CGU.xls	0.12 MB >
Exibir 10 ▾	1-1 de 1 itens	Página 1 ▾ < >

^ Pedido de Acesso à Informação detalhado

Número de protocolo 23546.101558/2025-14	Tipo Acesso à Informação (Informação Pública)
Esfera Federal	Órgão destinatário UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Resumo

Pedido de acesso à informação – Documentos referentes à Ouvidoria

Fale aqui (teor)

Com base no que dispõe a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), venho respeitosamente solicitar acesso aos seguintes documentos e informações relacionadas à Ouvidoria dessa instituição:

Ato normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria:

Solicito cópia do documento oficial que instituiu a Ouvidoria no âmbito da instituição (por exemplo, lei, decreto, resolução ou portaria de criação da Ouvidoria, incluindo eventuais alterações posteriores).

Regimento Interno da Ouvidoria:

Cópia do regimento interno vigente da Ouvidoria (ou norma equivalente que estabeleça as atribuições, funcionamento e procedimentos internos da unidade), caso haja um documento específico.

Nomeação do Ouvidor atual:

Cópia do ato de nomeação ou designação do atual Ouvidor/Ouvidora (exemplo: portaria de nomeação em vigor), bem como, se aplicável, da portaria de recondução ou designação de mandato, caso o cargo seja mandatado.

Relatórios anuais da Ouvidoria:

Cópia dos relatórios anuais de gestão/atividades da Ouvidoria referentes aos últimos dois anos disponíveis (por exemplo, anos de 2022 e 2023), contendo o balanço das manifestações recebidas e demais informações exigidas.

Pesquisa de satisfação dos usuários:

Caso a Ouvidoria realize pesquisa de satisfação dos usuários, solicito cópia do último questionário/formulário utilizado e, se houver, o relatório ou resultado consolidado da pesquisa mais recente.

Mapeamento de processos da Ouvidoria:

Caso exista, fornecer cópia de documentos que contenham o mapeamento de processos, fluxogramas ou procedimentos operacionais padronizados da Ouvidoria (referentes ao atendimento e tratamento de manifestações).

Manual de procedimentos:

Caso a Ouvidoria possua manual, guia de atendimento ou outro documento interno contendo orientações e normas de procedimento para o tratamento das manifestações, solicito uma cópia desse documento.

Conselho de Usuários (Lei 13.460/2017):

Caso já tenha sido instituído na instituição um Conselho de Usuários dos Serviços Públicos para acompanhamento da Ouvidoria/serviços, solicito cópia do ato de criação/nomeação dos membros desse Conselho, bem como qualquer documento disponível que descreva sua composição e atribuições.

* Gostaria de destacar que, se algum dos documentos ou informações solicitados já estiver disponível em transparência ativa (por exemplo, no site oficial da instituição ou em portal de dados abertos), é suficiente informar na resposta o respectivo link onde possamos acessar diretamente o conteúdo, em vez de enviar o arquivo. Isso agiliza e simplifica o atendimento do pedido.

Por fim, agradeço antecipadamente a atenção e coloco-me à disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Serviço

-

Assunto

Estudos e Pesquisas

Tag

-

Subassunto

Dados/informações para pesquisa

Data de cadastro

10/09/2025

Situação atual

Concluída

Prazo de atendimento

30/09/2025

Registrado por

Modo de resposta

^ Anexos

Anexos do pedido de acesso à informação

Origem	Nome	
Anexo Resposta	Pesquisa de Satisfação do Usuário - CGU.xls	0.12 MB >
Exibir 10 ▾	1-1 de 1 itens	Página 1 ▾ < >

Baixar todos

^ Histórico de Ações

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
10/09/2025 13:36	Cadastro	FRANCISCO FELIPE SANTOS RIBEIRO	Registro dos dados da manifestação
15/09/2025 08:11	Alteração	Órgão	Alteração do subassunto da manifestação
16/09/2025 15:39	Registro Resposta	Órgão	Resposta Conclusiva
Exibir 10 ▾	1-3 de 3 itens	Página 1 ▾	< >

Encaminhamentos

Não foram encontrados registros.

Prorrogações

ANEXO C – COMPROVANTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENVIADOS ÀS IFES E À CGU

C.1 - Comprovantes dos pedidos de informações documentais enviados às IFES

Período de envio: 10 set. 2025

Destinatários: IFCE, UFC, UFCA e UNILAB

Finalidade: obtenção das informações documentais descritas no Apêndice B

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	23546.101558/2025-14 	Acesso à Informação	UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101555/2025-72 	Acesso à Informação	UFC – Universidade Federal do Ceará	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101554/2025-28 	Acesso à Informação	IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	10/10/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101552/2025-39 	Acesso à Informação	UFCA – Universidade Federal do Cariri	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída

C.2 - Comprovantes dos pedidos referentes ao questionário enviado às IFES

Período de envio: 10 set. 2025

Destinatários: IFCE, UFC, UFCA e UNILAB

Finalidade: encaminhamento do questionário institucional aplicado às ouvidorias, conforme instrumento apresentado no Apêndice A.

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	23546.101633/2025-39 	Acesso à Informação	UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101632/2025-94 	Acesso à Informação	UFC – Universidade Federal do Ceará	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101630/2025-03 	Acesso à Informação	IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	10/10/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.101628/2025-26 	Acesso à Informação	UFCA - Universidade Federal do Cariri	Estudos e Pesquisas	10/09/2025	30/09/2025	Concluída

C.3 - Comprovantes dos pedidos relativos às planilhas de autodiagnóstico e aos resultados do 2º ciclo do MMOuP

Período de envio: 6 dez. 2025

Destinatários: IFCE, UFC, UFCA, UNILAB e Controladoria-Geral da União (CGU)

Finalidade: obtenção das planilhas de autodiagnóstico das ouvidorias das IFES pesquisadas, bem como dos resultados do 2º ciclo de avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), incluindo os dados consolidados das instituições analisadas e os registros complementares solicitados à CGU.

Ações	Número	Tipo	Órgão Destinatário	Assunto	Cadastro	Prazo	Situação
Responder pesquisa	23546.139396/2025-89 	Acesso à Informação	UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	Controle Social	06/12/2025	29/12/2025	Concluída
Responder pesquisa	23546.139395/2025-34 	Acesso à Informação	UFC – Universidade Federal do Ceará	Controle Social	06/12/2025	08/01/2026	Concluída
Responder pesquisa	23546.139394/2025-90 	Acesso à Informação	UFCA – Universidade Federal do Cariri	Controle Social	06/12/2025	08/01/2026	Concluída
Responder pesquisa	23546.139393/2025-45 	Acesso à Informação	IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	Controle Social	06/12/2025	08/01/2026	Concluída
Responder pesquisa	00106.021937/2025-05 	Acesso à Informação	CGU – Controladoria-Geral da União	Controle Social	06/12/2025	29/12/2025	Concluída
Responder pesquisa	00106.021936/2025-52 	Acesso à Informação	CGU – Controladoria-Geral da União	Controle Social	06/12/2025	29/12/2025	Concluída



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO SOCIAL

ANEXO
DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que este Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia/Tese/Dissertação), escrito sob minha orientação, está em versão final, de acordo com as solicitações realizadas pela banca examinadora.

Informo também que procedi à revisão final do texto, constatando que atende às especificações das normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos da UFCA, no que diz respeito ao conteúdo e à formatação.

Juazeiro do Norte - Ce, 06 de abril de 2026

Polliana Luna de Nunes Barreto

Universidade Federal do Cariri

Matrícula SIAPE n. 2656451