



Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2025

Período 01/01/2025 a 31/12/2025

1- EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor: Carlos Kleber Nascimento de Oliveira
Vice-Reitora: Maria do Socorro Vieira Lopes

Ouvidor: Durval Mendes Neto

Equipe Ouvidoria: Ainda não possui.

2- INTRODUÇÃO

A Universidade Regional do Cariri – URCA, criada pela Lei nº 11.191, de 09 de junho de 1986, publicada no Diário Oficial do Estado do dia 16 do mesmo mês e ano, é uma instituição estadual de ensino superior, constituída como autarquia educacional de regime especial, vinculada à Secretaria de Educação do Estado do Ceará, com sede e foro na cidade do Crato. Goza a Universidade de autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa e financeira, na forma da legislação federal que rege o ensino superior, da lei de sua criação.

A Universidade tem como finalidades principais as seguintes: I - Ministrar o ensino superior, abrangendo a pesquisa, o desenvolvimento das ciências, das letras e das artes e a formação de profissionais de nível universitário; II - Estender às comunidades da região do Cariri, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes; III – Realizar e patrocinar atividades reclamadas pela política de desenvolvimento do Estado do Ceará e atender às exigências desta, no campo da cultura humanística e da tecnologia; IV – Contribuir para o progresso humano em geral, na elaboração, ampliação e transmissão de conhecimentos.

Apresentamos o relatório completo e estruturado nos termos especificados pela CGE, produzido pela Ouvidoria da URCA. Os dados (relatórios) foram gerados via Ceará Transparente no dia 05.01.2026. Acredita-se que as informações, estatísticas e análises aqui contidas sejam de fundamental importância para melhoria do funcionamento da URCA. Cabe à Gestão Superior fazer uma leitura atenciosa e utilizar-se deste como instrumento de planejamento e gestão. O quantitativo de manifestações por tipo e por unidade administrativa, a frequência de reclamações, de demanda por serviços, de denúncias e de críticas representam um instrumento

valioso para conhecimento de problemas e correção de trajetórias por parte da Administração Superior da URCA.

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra em estruturação, funcionando com o Ouvidor Titular. Seu espaço físico exclusivo de funcionamento ainda não foi definido, bem como a adequação de equipamentos e equipe de trabalho. A Reitoria da URCA tem procurado seguir as recomendações da CGE nesse sentido, inclusive destacando o papel da Ouvidoria no processo da vida da Universidade. A atual Gestão Superior da URCA foi empossada em 01 de julho de 2023 e tem se empenhado, com envolvimento direto do Gabinete da Reitoria, em continuar resolvendo as demandas da Ouvidoria.

Cabe destacar que a Ouvidoria ainda carece do devido reconhecimento por parte de algumas unidades administrativas que compõem a instituição. Muitos dos encaminhamentos ainda não são respondidos dentro dos prazos e se faz necessário mais esforços do Ouvidor e da Reitoria para as respostas das manifestações formuladas, ainda que sejam relativamente simples. Acreditamos que esse reconhecimento esteja surgindo paulatinamente.

Para ter o seu desempenho melhorado, a Ouvidoria da URCA necessita de mais servidores para compor sua equipe, juntamente com o Ouvidor Titular, e este seja exclusivo para esta função tão importante. A sustentação e funcionamento da Ouvidoria, inclusive melhorando o tempo de resposta das manifestações, tem como responsável o Ouvidor Titular o servidor Durval Mendes Neto, nomeado no dia 27 de dezembro de 2018, através da Portaria nº 608/2018-GR, que exerce também a função de Gerente de Suporte no Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, e que mesmo assim, tem colaborado efetivamente para o bom funcionamento da Ouvidoria.

Legislação do Sistema de Estadual de Ouvidoria:

- Lei Nacional nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Decreto nº 33.485/2020 (Regulamentação do Sistema de Ouvidoria)
- Decreto nº 36.492/2025 (Proteção ao Denunciante)
- Instrução Normativa nº 01/2020 (Operacionalização da Regulamentação)
- Instrução Normativa nº 02/2023 (Tratamento de Denúncias)
- Instrução Normativa nº 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor)
- Portaria nº 07/2025 (Avaliação de Desempenho)

3- OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

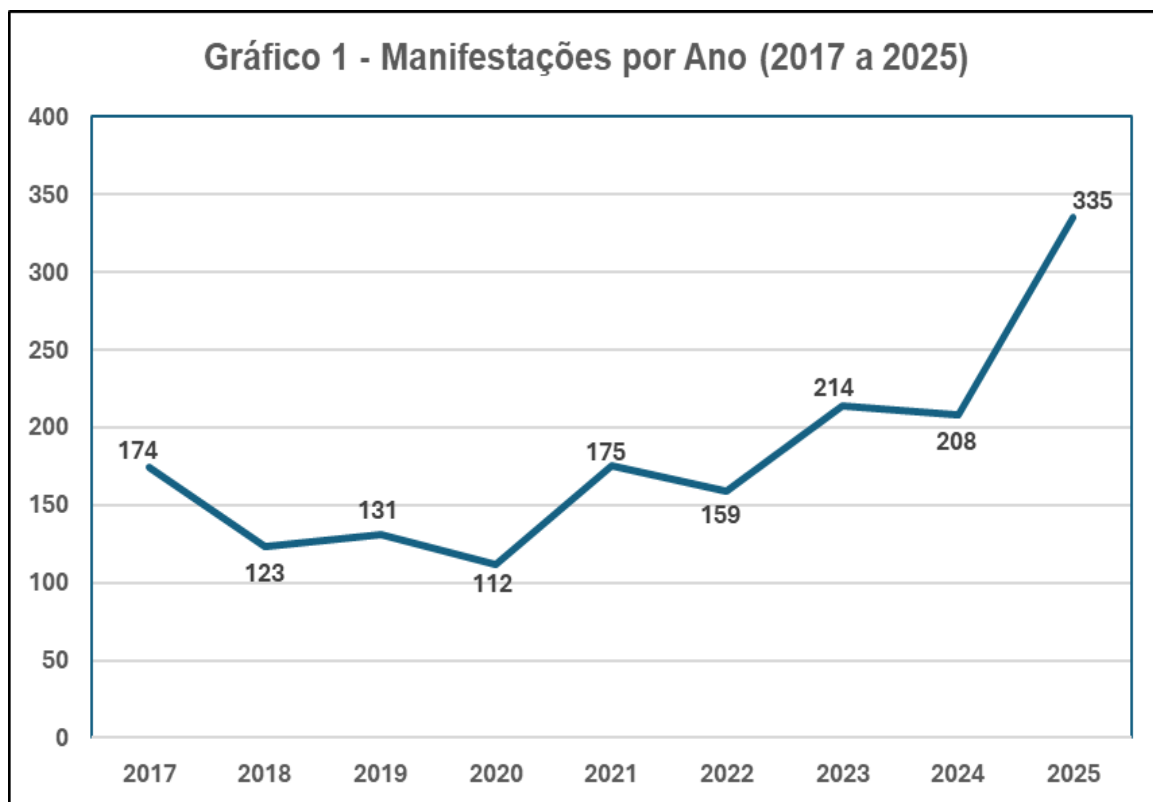
Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período¹

O Gráfico 1, abaixo, mostra o quantitativo das manifestações entre os anos de 2017 e 2025. De 2017 para 2018 um decréscimo de 51 manifestações, representando - 29,31%. Entre os anos de 2018 para 2019, um levíssimo acréscimo de 8 manifestações representando um percentual de apenas 6,5%. Entre anos de 2019 para 2020 teve uma baixa de 19 manifestações, representando um percentual de - 14,5%. De 2020 a 2021, acréscimo de apenas 1 manifestação, representando um percentual de 0,57%. Entre os anos de 2021 e 2022, houve uma queda, para menos, de 16 manifestações, representando um percentual de 9,14%. De 2022 para 2023 houve um acréscimo considerável 55 manifestações, percentual de 34.59%. De 2023 para 2024, houve uma pequena queda do número de manifestações, 6 a menos, representando um percentual de 2.80%. De 2024 a 2025, houve um acréscimo na quantidade de 127 manifestações, representando um percentual de 61,05%.

Durante todos esses anos, houve uma mudança no quadro de funcionários da Ouvidoria, antes funcionava com um Ouvidor Titular e um Substituto. De 2019 a 2025, somente o Ouvidor Setorial Durval Mendes Neto, como único componente. É válido destacar que a falta de uma equipe de trabalho tem influenciado principalmente nas cobranças de respostas das manifestações e na atualização de dados para direcionamento das manifestações aos setores competentes.

¹ Todos os dados foram coletados no portal Ceará Transparente, Ouvidoria Digital – menu Relatórios e Estatísticas ([Relatórios e estatísticas - Ceará Transparente \(ceartransparente.ce.gov.br\)](https://ceartransparente.ce.gov.br)) na seguinte data: 05.01.2026.



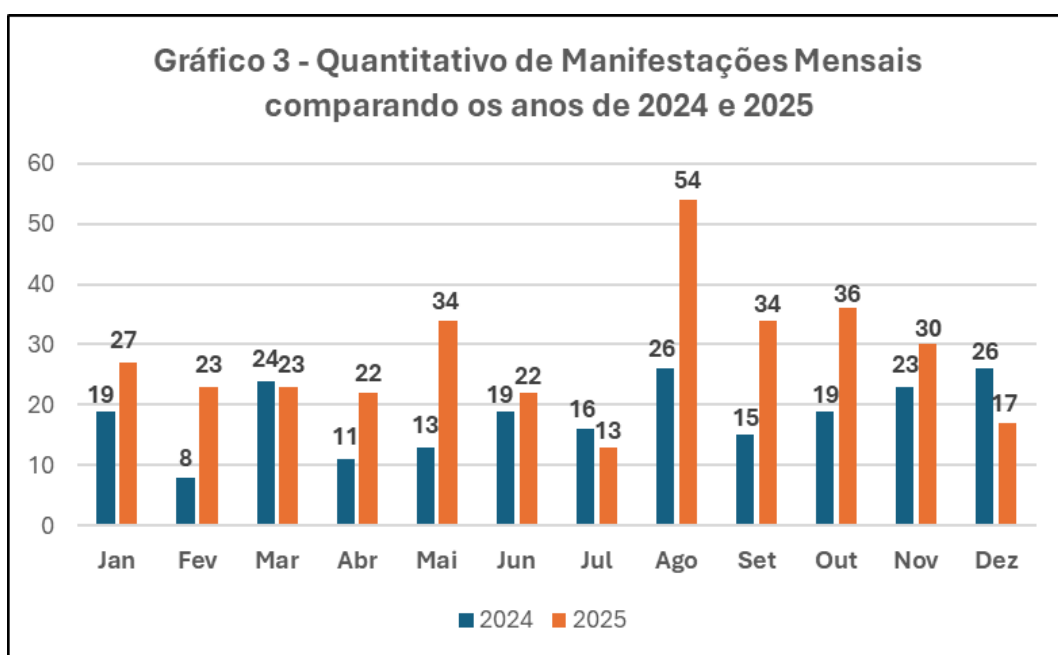
Fonte: Ouvidoria Digital

O **Gráfico 2**, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2025, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro até abril, verificamos oscilações significativas, devido a algumas atividades ocorridas na universidade. Nos demais meses as quantidades das manifestações vão aumentando gradativamente devido a volta das atividades consideradas normais, pois a maioria dos manifestantes que recorrem a Ouvidoria da URCA é composta de alunos.

Logo em seguida, no **Gráfico 3**, apresentamos um comparativo das quantidades de manifestações (mês a mês) entre os anos de 2024 e 2025. Acreditamos que as quantidades oscilaram consideravelmente também devido as atividades ocorridas na universidade (férias, atividades de extensão, avaliações etc.). A principal fonte de entrada das manifestações ainda é a internet.



Fonte: Ouvidoria Digital



Fonte: Ouvidoria Digital

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

| TABELA 1: MEIO DE ENTRADA | | | |
|---------------------------|------|------|----------|
| MEIOS | 2024 | 2025 | VARIAÇÃO |
| Telefone 155 | 10 | 13 | 30% |
| Internet | 185 | 258 | 39.45% |

| | | | |
|-----------------------------------|---|----|--------|
| Presencial | 0 | 0 | 0 |
| Ceará App | 0 | 0 | 0 |
| Telefone Fixo | 0 | 0 | 0 |
| E-mail | 8 | 61 | 662.5% |
| Cidadão on-line Chat | 1 | 3 | 200% |
| Facebook | 0 | 0 | 0 |
| Reclame Aqui | 0 | 0 | 0 |
| Instagram | 0 | 0 | 0 |
| Cidadão on-line - Telegram | 0 | 0 | 0 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 1 mostra os meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria da URCA. Observa-se que a internet, que era importante em 2024, aumentou bastante em 2025, continuando como o meio mais frequente de manifestações da comunidade acadêmica, de 185 manifestações aumentou consideravelmente para 258 manifestações. Em segundo lugar o outro meio de entrada mais utilizado pela comunidade em 2025 foi o e-mail que aumentou muito, de 8 manifestações para 61. O telefone 155 teve um leve aumento em 2025, de 1 para 3 manifestações, ressalta-se que esse é um serviço geral da Ouvidoria Estadual.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

| TABELA 2: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES | | | |
|---|-------------|-------------|------------------|
| TIPOS | 2024 | 2025 | VARIAÇÃO% |
| Reclamação | 100 | 164 | 64% |
| Solicitação | 46 | 78 | 69.56% |
| Denúncia | 58 | 89 | 53.44% |
| Sugestão | 0 | 1 | 0 |
| Elogio | 0 | 3 | 0 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara os tipos de manifestações entre 2024 e 2025. Em termos absolutos, o tipo mais frequente de manifestação ainda é a reclamação. Esta, com um total de 100 manifestações em 2024 aumentou para 164 em 2025, ocasionando com um acréscimo de 64%. Destacamos um aumento considerável das manifestações de solicitação de 46 para 78, acréscimo de 69,56%, como também um aumento nas de denúncia de 58 para 89 variação, esta que representa um percentual de 53,44%, isso de 2024 para 2025, o que ainda revela a confiança da população em usar a Ouvidoria como importante instrumento de apoio à comunidade.

3.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

| TABELA 3: TIPOLOGIA/ASSUNTO | | |
|-----------------------------|---|-------|
| TIPOS | ASSUNTOS | TOTAL |
| Reclamação | Concurso Público/Seleção | 06 |
| | Conduta Inadequada de Professor | 04 |
| | Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão | 04 |
| Denúncia | Conduta Inadequada de Professor | 06 |
| | Concurso Público/Seleção | 05 |
| | Assédio Sexual | 03 |
| Solicitação | Concurso Público/Seleção | 07 |
| | Sites Institucionais | 03 |
| | Conduta Inadequada de Professor | 02 |
| Sugestão | Cursos Ofertados pela Universidade | 01 |
| Elogio | Elogio ao Servidor Público/Colaborador | 01 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2025 na URCA. Destaca-se o número de Reclamações relacionadas ao Concurso Público/Seleção, servirá para que a Gestão Superior olhe com mais atenção e a Universidade tome alguma providência para melhor atender à Comunidade Acadêmica. O assunto Conduta Inadequada de Professor também merece atenção, pois aparece em segundo lugar no tipo Reclamação e em primeiro no tipo Denúncia.

3.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4, abaixo, retrata os tipos de manifestações detalhados por Assunto/Sub-Assunto no ano de 2025 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas ao assunto: Estrutura e Funcionamento de Órgão/entidade, sub-assunto: Necessidade de Manutenção e Reforma com um total de 31 manifestações, representando 9,25% do total anual.

| TABELA 4: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO | | |
|--|--|-------|
| ASSUNTOS | ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS | TOTAL |
| Concurso Público/Seleção | Irregularidades no Processo | 11 |
| | Insatisfação Com a Comissão Organizadora | 11 |
| | Realização de Concurso/Seleção | 8 |
| Conduta Inadequada de Professor | Insatisfação com a Metodologia | 8 |
| | Constrangimento a Aluno | 4 |
| | Não Cumprimento de Horário | 4 |
| Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador | Abuso de Autoridade | 3 |
| | Ato Indisciplinar ou Insubordinação | 2 |
| | Não Cumprimento de Horário de Trabalho | 1 |
| Estrutura e Funcionamento de Órgão/entidade | Necessidade de Manutenção e Reforma | 31 |
| | Equipamentos com Defeito/Sucateado | 2 |
| | Estrutura Física | 1 |
| Vestibular | Orientações e Procedimentos sobre o Edital | 3 |
| | Interposição de Recursos | 2 |
| | Irregularidades na Banca | 2 |
| Insatisfação com o Serviços Prestados pelo Órgão | Demora no Atendimento | 18 |
| | Desorganização | 1 |
| | Atendimento Inadequado por Prestador de Serviços | 1 |
| Assédio Sexual | Comentários Sexuais | 2 |
| | Violência Sexual | 2 |
| | Abordagem Constrangedora | 1 |
| Conduta Inadequada de | Agressão a Aluno | 4 |

| | | |
|---|--|---|
| Aluno | Não Cumprimento de Normas Internas | 3 |
| | Danos ao Patrimônio/Conturbação ao Ambiente | 1 |
| Conduta Inadequada de Professor/Servidor | Tratamento Indevido com Colegas/Alunos | 8 |
| | Não Cumprimento de Horário | 2 |
| | Acúmulo Indevido de Cargo | 1 |
| Assédio Moral | Ataques à Vida Pessoal | 7 |
| | Divulgação de Rumores e Comentários Maliciosos | 1 |
| | Violência Verbal | 1 |

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Insatisfação com o Serviços Prestados pelo Órgão, sub-assunto: Demora no Atendimento, com um total de 18 (5,37%). Em terceiro lugar aparece o assunto: Concurso Público/Seleção, sub-assunto: Irregularidades no Processo, quantidade de 11, representando um percentual de 3,28%. Este conjunto de informações representa um elemento importante para os gestores da URCA, pois retratam a existência de alguns problemas relevantes de atendimentos e condutas por parte de seus funcionários ou alguns setores em relação a comunidade acadêmica, problema que exige medidas e políticas institucionais tanto no âmbito das relações humanas quanto no de advertências e sanções.

3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

A Tabela 5 (abaixo) representa as manifestações por Tipo de Serviço do ano de 2025 na URCA. Destaca-se a opção na classificação das manifestações do sistema como “Não se Aplica” com um total de 301, representando um percentual de 89,85% das manifestações. Em seguida os tipos de serviços: Cursinho Pré-Vestibular PREVEST/URCA com um total de 11, representando 3,28% do total, Mestrado Acadêmico com 11 (3,28%), Vestibular da Universidade Regional do Cariri (URCA), 9 (2,68%) e Participação de Cursos de Pós-graduação Lato Sensu Com 3 (0,89%).

| TABELA 5: TIPO DE SERVIÇO | |
|--|-------|
| PROGRAMAS | TOTAL |
| Opção de classificação no sistema: Não se Aplica | 301 |
| Cursinho Pré-Vestibular PREVEST/URCA | 11 |
| Mestrado Acadêmico | 11 |
| Vestibular da Universidade Regional do Cariri (URCA) | 9 |
| Participação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu | 3 |

Fonte: Ouvidoria Digital

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

| TABELA 6: PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS | |
|---|-------|
| PROGRAMA | TOTAL |
| Desenvolvimento Integral da Educação Superior | 335 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2025 na URCA. Destaca-se como único, o programa orçamentário Desenvolvimento Integral da Educação Superior, com um total de 335, representando um percentual de 100% das manifestações.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

| TABELA 7: UNIDADES INTERNAS | |
|--|-------|
| UNIDADES | TOTAL |
| Unidade Descentralizada de Iguatu – UDI | 79 |
| Centro de Ciências Biológicas e da Saúde | 56 |
| Comissão Executiva do Vestibular | 25 |
| Pró-Reitoria de Ensino e Graduação | 25 |
| Departamento de Tecnologia da Informação | 21 |
| Centro de Estudos Sociais Aplicados | 18 |

| | |
|---|----|
| Centro de Ciências e Tecnologia | 14 |
| Divisão de Pessoal | 13 |
| Pró-Reitoria de Extensão | 13 |
| Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa | 10 |
| Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis | 9 |
| Chefia de Gabinete da Reitoria | 7 |
| Centro de Educação | 5 |
| Mestrado Acadêmico em Enfermagem | 5 |
| Mestrado em Educação | 5 |
| Unidade Descentralizada de Campos Sales | 4 |
| Mestrado em Diversidade Biológica e Recursos Naturais | 3 |
| Comissão de Heteroidentificação | 2 |
| Mestrado Profissional em Geografia | 2 |
| Ouvidoria | 2 |
| Centro de Humanidades | 1 |
| Unidade Descentralizada de Campos Sales | 1 |
| Universidade Aberta do Brasil | 1 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A tabela 7 representa as Manifestações por Unidades Internas do ano de 2025 na URCA. Continua se destacando com 79 manifestações, representando um percentual de 23,58%, a Unidade Descentralizada de Iguatu, a que mais recebeu manifestações através da Ouvidoria. Em seguida vem o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, com 56, 16,71%, em seguida vêm a Comissão Executiva do Vestibular e a Pró-Reitoria de Ensino e Graduação com 25 manifestações cada, representando 7,46,17% (cada uma). O Departamento de Tecnologia da Informação com 21, representando 6,26%, o Centro de Estudos Sociais e Aplicados 18, 5,37%, o Centro de Ciências e Tecnologia com 14, 4,17%, a Divisão de Pessoal e a Pró-Reitoria de Extensão com 13 (cada) representando 3,88% (cada), Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa com 10 manifestações e percentual de 2,98%, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis com 9 manifestações, representando 2,68%, a Chefia de Gabinete da Reitoria com 7 manifestações, representando um percentual de 2,08%, empatados estão o Centro de Educação, o Mestrado Acadêmico em Enfermagem e o Mestrado em Educação com 5 manifestações cada, representando percentuais de 1,49% cada. Em seguida vem o Mestrado em Diversidade Biológica e Recursos Naturais com 3 manifestações, 0,89%. Empatadas com 2 manifestações

cada, as unidades Comissão de Heteroidentificação, Mestrado Profissional em Geografia e Ouvidoria, representando percentuais de 0,59% cada. As três últimas, também empatadas com apenas 1 manifestação cada, o Centro de Humanidades, a Unidade Descentralizada de Campos Sales e a Universidade Aberta do Brasil, representando cada uma, um percentual de 0,29%.

3.9 – Manifestações por Municípios

| TABELA 8: MUNICÍPIOS | | |
|----------------------|------|------|
| MUNICÍPIO | 2024 | 2025 |
| Indefinido | 109 | 228 |
| Crato | 33 | 27 |
| Juazeiro do Norte | 24 | 20 |
| Iguatu | 9 | 19 |
| Fortaleza | 11 | 7 |
| Brejo Santo | - | 7 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2024 em relação a 2025. Alguns municípios com área de atuação da URCA, exceto Fortaleza. Ressaltamos no ano de 2025, em primeiro lugar, em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos) que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados, com 228 manifestações, de um total geral de 335, representando 68,05%. Em segundo lugar apresenta o Crato com 27 manifestações representando 8,05% do total. Em terceiro, Juazeiro do Norte com 20 (5,97%), Iguatu com 19 (5,67%), Fortaleza e Brejo Santo com um total de 7 manifestações cada (2,08%). Importante destacar a grande variação de quantitativo nos municípios indefinidos (manifestações anônimas). Contudo, acreditamos que os manifestantes reconheceram o papel da Ouvidoria como instrumento de reivindicações.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

| TABELA 9: RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| SITUAÇÃO | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2024 | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2025 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 74 | 107 |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 70 | 171 |
| Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas) | 0 | 6 |
| Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas) | 60 | 51 |
| Total | 204 | 335 |

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações finalizadas dentro do prazo aumentaram consideravelmente de 74 para 107, representando um percentual de 44,59%. As manifestações respondidas fora do prazo tiveram uma grande alta, de 70 para 171,

percentual de 144,28%. Ainda carecemos de infraestrutura e de uma equipe para cobrar dos setores as respostas dentro dos prazos estipulados. Vale ressaltar que, por sermos uma universidade, é comum alguns setores mudarem as Chefias de Departamentos e Coordenadores de Cursos, ocasionando muitos atrasos nas respostas. No momento a Ouvidoria continua funcionando somente com um componente, o Ouvidor Titular, mas a gestão superior promete investir na infraestrutura e criação de equipe de trabalho.

| TABELA 10: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE | | |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| SITUAÇÃO | ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2024 | ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2025 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 36,27% | 31,94% |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 34,31% | 51,04% |

Fonte: Ouvidoria Digital

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O envolvimento direto da Chefia de Gabinete da Reitoria continua sendo a principal ação, sobretudo intermediar junto aos membros da Gestão Superior. O contato com os Pró-Reitores, Diretores de Centro e de Unidades Descentralizadas, bem como, através desses, com Chefes de Departamento, Divisões e Coordenadores de Curso, com o intuito de conseguir maior compromisso e celeridade às respostas. Ademais, a URCA ainda trabalha para a composição de equipe para a Ouvidoria e da destinação de espaço específico para ela. A gestão superior está trabalhando para que isso aconteça.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

| Tabela 11: Tempo Médio de Resposta | |
|------------------------------------|---------|
| Tempo Médio de Resposta 2024 | 25 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2025 | 37 dias |

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 11 acima, houve uma pequena baixa de rendimento no tempo médio de respostas das manifestações de 2024 para 2025, aumentando de 25 para 37 dias. A Ouvidoria ainda está com sem uma equipe para cobrar dos setores as respostas das manifestações próximas dos prazos estipulados. A falta de compromisso ainda continua. Vale destacar que, por ser uma universidade, a maioria das manifestações são respondidas por professores que são chefes de departamentos e coordenadores de cursos, e há muitas mudanças no quadro de funcionários e chefias nesses setores.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. O cidadão também tem a mesma opção de participar por telefone, onde a pesquisa também é aplicada resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Indicador de Satisfação (67%)

| TABELA 12: RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO | |
|---|------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 3,61 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta | 2,83 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 3,74 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 2,91 |

| | |
|------------------------------|---------------|
| Média | 3,27 |
| Índice de Satisfação: | 43,00% |

Fonte: Ouvidoria Digital

De acordo com os resultados obtidos na Tabela 12 e dados comprovados na Plataforma Ceará Transparente, a URCA teve índice de satisfação de 43%, deu uma melhorada de 2024 para 2025, mas reconhecemos ser bem abaixo do padrão mínimo exigido que é de 67%. Ainda enfrentamos problemas de infraestrutura e ausência de uma equipe de trabalho. Mesmo com o apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria que se manteve presente para cobrar dos setores as respostas das manifestações próximas dos prazos estipulados, a falta de compromisso de alguns ainda continua.

4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

| EXPECTATIVA DO CIDADÃO | RESULTADO |
|---|------------------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 3,52 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 3,13 |
| Índice de Expectativa: | -11,08% |

Fonte: Ouvidoria Digital

A alguns anos a URCA, que carece de espaços físicos, vem prometendo investir numa infraestrutura física para a Ouvidoria, como também a demora nas respostas dos setores para ao cidadão, acreditamos que sejam esses os motivos do Índice de Expectativa do Cidadão ter sido baixíssimo, -11,08%. A gestão superior promete investir em 2026.

4.2.3 – Índice de Resolubilidade – Resolução da Demanda na Visão do Cidadão

| ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE | RESULTADO | ÍNDICE |
|---------------------------------|------------------|---------------|
| Sim | 6 | 26,09% |

| | | |
|--------------|----|--------|
| Não | 10 | 43,48% |
| Parcialmente | 7 | 30,43% |

Fonte: Ouvidoria Digital

4.2.4 - Total de Respondentes

| | |
|--|----|
| Total de pesquisas respondidas em 2024 | 15 |
| Total de pesquisas respondidas em 2025 | 23 |

Fonte: Ouvidoria Digital

4.2.5 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra sem infraestrutura física e equipe para atender as demandas, o que levaram a não atingir o índice de satisfação. No tocante as ações de melhorias para este indicador, foi cadastrado no sistema AVIA, o Plano de Ação 2673 do MacroPasf 873 (**873.4402.2673**), da Reitoria, cobrando respostas das chefias sobre as manifestações da Ouvidoria em atraso, para que respondam dentro dos prazos, mesmo havendo algumas mudanças no quadro (chefias de departamentos e coordenações de cursos).

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Reclamação

- Concurso Público/Seleção
- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Conduta Inadequada de Professor

Solicitação

- Concurso Público/Seleção
- Sites Institucionais
- Conduta Inadequada de Professor

Denúncia

- Conduta Inadequada de Professor
- Concurso Público/Seleção
- Assédio Sexual

Sugestão

- Cursos Ofertados pela Universidade

Elogio

- Elogio ao Servidor Público/Colaborador

Este sumário das principais manifestações registradas em 2025 pode e deve servir para a tomada de decisões por parte dos gestores da URCA. Portanto, a Ouvidoria através deste relatório, apresenta à Reitoria as principais manifestações para análise e posterior proposição de políticas, no máximo registrar as manifestações e os setores relacionados. É importante ressaltar que não cabe a Ouvidoria propor procedimentos e medidas de política, o que cabe fundamentalmente a Reitoria e Gestores da URCA.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Apresentamos alguns pontos recorrentes no ano de 2025, dentre eles dois chamaram atenção por ter sido citado em três motivos: Conduta Inadequada de Professor e Concurso Público/Seleção. Sugerimos que seja dada a devida atenção por parte dos Gestores maiores da URCA para trabalharmos no sentido de minimizar.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A apuração detalhada, envolvendo todos os atores de direito, é a primeira providência adotada para fins de garantia dos direitos albergados na legislação, para ambas as partes. Ato contínuo, em sendo a apuração positiva para o fato descrito, aplicam-se as penas disciplinares previstas no Art. 114 do Regimento Geral da Universidade Regional do Cariri. O acompanhamento dos processos administrativos

e pedagógicos, com a devida responsabilização, tem sido indicado para todos os órgãos internos da IES para fins de coibir eventuais reincidências.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

O acompanhamento mais sistemático dos trabalhos da Ouvidoria, por parte da Gestão Superior, mais precisamente, Reitor e Chefe de Gabinete, tem proporcionado uma mudança gradual na cultura universitária, especialmente nos órgãos de comando. A cobrança por respostas dentro do prazo e fundamentada, tem contribuído, paulatinamente, no sentido de reduzir o tempo de espera por resposta, com a consequente adequação aos prazos legais. Além disso, é possível vislumbrar a formação de uma equipe para o ano de 2026.

7 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

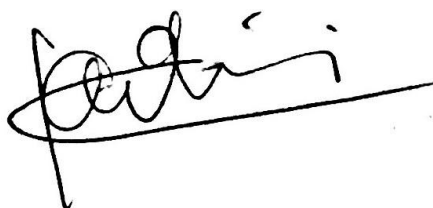
O relatório aqui apresentado precisa ter um alcance maior que a Reitoria, não somente como instrumento de gestão, mas, inclusive, para mostrar a importância da Ouvidoria às unidades administrativas da URCA. Para que esta Ouvidoria possa desempenhar suas atividades devidamente, precisamos primeiramente de uma infraestrutura mínima exigida pela CGE, uma sala bem localizada, sinalizada, de fácil acesso, com computador, impressora e uma equipe de trabalho para que possamos planejar e desempenhar atividades, programas e projetos de melhorias, reuniões, capacitações etc. A sala onde a Ouvidoria funciona, pertence ao Departamento de Tecnologia da Informação, como também o computador, mesa, cadeiras e impressora.

Sugerimos, pois, que o relatório seja encaminhado para conhecimento de toda a administração superior da Universidade e que a Reitoria realize reunião para dar conhecimento direto de seus resultados ao seu alto escalão administrativo.

8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

No ano de 2025, a Ouvidoria e a Gestão Superior da URCA envidaram esforços no sentido de conscientizar e obter respostas nos prazos estabelecidos, dos responsáveis diretos pelos setores administrativos da universidade, como as Pró-Reitorias, Direções de Centro, Direções dos Campi Avançados, Direções de Divisões Administrativas, Chefias de Departamento, Coordenações de Curso e de Núcleos. Continuamos buscando melhorar as condições de funcionamento da Ouvidoria, na infraestrutura e pessoal, assim como em relação à conscientização da comunidade acadêmica, ressaltando a impossibilidade de dar respostas objetivas à população.

Este relatório será divulgado à comunidade acadêmica da URCA e publicado no sítio eletrônico desta Universidade.



Carlos Kleber Nascimento de Oliveira
Reitor da Universidade Regional do Cariri – URCA

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS- OUVIDORIA

A Rede Estadual de Ouvidoria constitui um instrumento essencial para a gestão pública. Por meio do sistema informatizado de manifestações, as Ouvidorias Setoriais podem elaborar relatórios mensais, trimestrais, semestrais ou anuais — sendo este último uma exigência da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Esses relatórios oferecem aos gestores públicos subsídios fundamentais para o diagnóstico de problemas, a identificação de suas causas e origens, bem como para a proposição de soluções e o aprimoramento de políticas públicas, configurando-se, assim, como um relevante instrumento de apoio à tomada de decisão.

Crato, 09 de fevereiro de 2026.



Durval Mendes Neto
Ouvidor Setorial/URCA

1- PLANO DE AÇÃO DA REITORIA COM AS CHEFIAS COBRANDO RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM ATRASO

Responsável: Rogério Moreira de Siqueira (Assessor do Controle Interno)

Descrição:

Proposta de ações de realinhamento institucional para diminuir o baixo índice de resolubilidade de manifestações na Ouvidoria: - Solicitar um bolsista de extensão tecnológica para dar suporte ao ouvidor tanto em termos das respostas que vão ser dadas, quanto em termos da cobrança aos setores reclamados. O prazo para implementação depende do lançamento e homologação de edital de Bolsistas de Extensão tecnológica que, ao tempo da proposição desta ação já havia sido lançado. - Solicitar assento nas reuniões do CONSUNI e/ou CEPE que, são periódicas e extraordinárias e, nas quais estão presentes os representantes dos principais setores do Organograma desta IES (Reitor, Pró-Reitores, Diretores de centro, Coordenadores, Chefes de Departamentos) para apresentar os indicadores e cobrar providências. Prazo de Implementação desta ação são as reuniões ordinárias e possivelmente extraordinárias destes colegiados. A solicitação de inclusão, como ponto de pauta da apresentação dos relatórios de ouvidorias, já foi encaminhada à secretaria dos Conselhos e as Reuniões do CEPE estão previstas para 26/02; 14/04; 18/06; 12/08; 21/10; 10/12, por sua vez as do CONSUNI estão previstas para 11/03; 13/05; 17/09; 18/11 todos no corrente ano. - Elaborar um documento na forma de memorando a ser enviado às chefias (Reitor, Pró-Reitores, Diretores de centro, Coordenadores, Chefes de Departamentos) destacando os prazos de resposta que constam no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e qual será o prazo interno dado para cada chefia ou setor responder. Neste documento estará clara a corresponsabilidade da URCA quanto ao reiterado descumprimento dos prazos que podem ensejar em denúncia ao TCE. O envio desse documento será a partir do início do semestre letivo, que segundo o calendário acadêmico se inicia no dia 04/02/26. Realinhar o sistema interno que a Urca dispõe para acompanhamento dos prazos de resposta das manifestações da Ouvidoria, conforme orientação anterior, para fornecer em 15 dias a resposta interna, e que o mesmo será suficiente para cumprir o prazo da CGE. Solicitação feita ao DTI desta IES, tem prazo de 15 dias para ser atendida.

2- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

A Ouvidoria ainda continua em fase de reestruturação, sem infraestrutura física, funcionando apenas com o Ouvidor Titular, Durval Mendes Neto. Ele concluiu com êxito o curso de Certificação em Ouvidoria, promovido pela CGE juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará e no momento apenas procura seguir com rigor as recomendações da CGE. Além do curso da Certificação em Ouvidoria, concluiu também o curso de Revalidação da Certificação em Ouvidoria, no ano de 2022, e participa efetivamente de todas as reuniões, palestras e cursos indicados pela CGE.

| Título da Capacitação ou Evento | Organização Local | Período | Carga Horária |
|---|--------------------------|---|----------------------|
| Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir-CE | CGE/EGPCE | Janeiro a Julho/2019 | 120h/a |
| Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo I: Comunicação e Sua Efetividades na Espaço Laboral | CGE/EGPCE | 06 a 10 de Junho/2022 | 15h/a |
| Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo II: Sistema de Controle Interno do Poder Executivo – Turma CGE | CGE/EGPCE | 08 a 11 e 16 de Agosto/2022 | 15h/a |
| Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo III: Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria | CGE/EGPCE | 12 a 16 de Setembro/2022 | 15h/a |
| Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo IV: Padronização do Processo de Ouvidoria | CGE/EGPCE | 03 a 07 de Outubro/2022 | 15h/a |
| Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias | CGE/EGPCE | 23 a 31 de Outubro e 01 de Novembro de 2023 | 24h/a |
| Oficina de Construção do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025 | CGE/EGPCE | 18.11.2025 | 3h/a |