



OUVIDORIA FUNECE/UECE

Avaliação das Ações Realizadas em 2019

Apresentação das Ações Propostas para 2020

Alexandre Vieira Neto – Ouvidor

Luiz Damasceno Maciel – Técnico Administrativo

Maria Ivone Tavares Vasconcelos – Auxiliar Administrativo



AÇÕES REALIZADAS

- ❖ Implantação da Comissão de Assédio Moral, Lei nº 15036/2011 e Decreto nº 31583/2014



AÇÕES REALIZADAS

- ❖ Manutenção predial da sede da ouvidoria: conserto de Infiltrações e vazamentos, recuperação de forro, pintura interna, colocação de exaustor.
- ❖ Paisagismo e acesso: colocação de faixa identificativa, recuperação de calçada e de jardineira.
- ❖ Comunicação: aquisição de telefone sem fio.



AÇÕES REALIZADAS

❖ Eleição para a sub-rede da Ouvidoria FUNECE/UECE (07/01 a 30/08/2019):

- ▶ 02 reuniões com a CGE visando a implantação da sub-rede
- ▶ Visita à Unidade 155 da CGE, em Canindé, visando obter suporte ao processo de implantação da sub-rede.



AÇÕES REALIZADAS

❖ Ações de Capacitação dos servidores e responsáveis pelas unidades da sub-rede FUNECE/UECE:

▶ Definição do perfil e das habilidades necessárias para a apuração adequada das manifestações junto à Ouvidoria

▶ Ajustes finais para a implantação do curso de Capacitação.



AÇÕES REALIZADAS

- ❖ Oficina de atendimento aos usuários da Ouvidoria:
 - ▶ Reunião preparatória da oficina, visando definir local, data, número de participantes, forma de convite e de comunicação.
 - ▶ Três encontros mantidos com a Comissão de Sindicância para definir conteúdo que se coadune com o treinamento.

ENCONTRO ANUAL DE AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO DA UECE



MANIFESTAÇÃO PERÍODO 01/01/2019 A 20/12/2019

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	DADOS ABSOLUTOS	PERCENTUAIS
Reclamação	283	60,73%
Denúncia	39	8,37%
Elogio	15	3,22%
Sugestão	14	3,00%
Solicitação	115	24,68%
Total	466	

ENCONTRO ANUAL DE AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO DA UECE



MANIFESTAÇÃO PERÍODO 01/01/2019 A 20/12/2019

MANIFESTAÇÃO POR MEIO DE ENTRADA	DADOS ABSOLUTOS	PERCENTUAIS
Internet	361	77,47%
Presencial	1	0,21%
E-mail	25	5,36%
Facebook	5	1,07%
Telefone 155	72	15,45%
Twitter	1	0,21%
Instagram	1	0,21%
Total	466	

ENCONTRO ANUAL DE AVALIAÇÃO E PLANEJAMENTO DA UECE



ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE PERÍODO 01/01/2019 A 31/12/2019

RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE		
Total de Manifestações Finalizadas no Prazo	413	88,24%
Total de Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	52	11,11%
Total de Manifestações Pendentes no Prazo	1	0,21%
Total de Manifestações Pendentes Fora do Prazo	2	0,43%
Total	468	



AÇÕES PROPOSTAS PARA 2020

- ❖ Efetuar mudança da sede da Ouvidoria para o prédio da Reitoria.



AÇÕES PROPOSTAS PARA 2020

❖ Conclusão do processo de capacitação dos servidores e responsáveis pelas unidades da sub-rede FUNECE/UECE:

▶ Visitas aos campi do interior objetivando levar todos os conhecimentos relativos a escolha dos ouvidores das sub-redes em consonância com a resolução 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019.

Considerando as disposições da lei estadual nº 13.875/2007 e dos decretos estaduais nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012 e a necessidade de atualização do SSO/FUNECE, bem como dos procedimentos e critérios a serem observados na sua operacionalização.