



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019**

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PROVIDENCIAS QUANTO ÀS RECOMENMDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR – 2018.....	8
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	11
Análise das Manifestações de Ouvidoria .....	11
3.1 Total de manifestações do período:.....	12
3.1.1 Manifestações por ano .....	12
3.1.2 Manifestações por mês.....	14
3.2 Manifestação por meio de entrada:.....	15
3.3 Tipo de Manifestação .....	17
3.3.1 Tipificação/Assunto .....	19
3.3.2 Manifestação Assunto/Sub-assunto.....	20
Tabela 6. Assunto/sub-assunto – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019.....	20
3.4 Manifestações por tipo de serviços.....	22
Tabela 7. Tipo de Serviço – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019.....	22
3.5 Manifestações por programa orçamentário.....	23
Tabela 8. Programas Orçamentários – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019.....	23
3.6 Manifestações por unidades Internas .....	24
Unidades Internas .....	24
3.7 Manifestações por Município .....	25
4. INDICADORES DA OUVIDORIA .....	28
4.1 Resolubilidades das Manifestações por Situação .....	28
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade .....	30
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta.....	30
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria .....	30
4.2.1 Satisfação dos usuários da ouvidoria.....	30
5. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	31
5.1 Análise dos pontos Recorrentes.....	31
5.2 Providências adotadas pelo órgão/ entidade quanto as principais manifestações apresentadas .....	31
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA .....	31
7. COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	32
7.1 Ouvidoria FUNECE/UECE, CGE, EGPCE .....	32

7.2 Participação da Ouvidoria da FUNECE/UECE na Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir CE, – Mira: aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor.....	33
7.3 Participação da Ouvidoria da FUNECE/UECE nos Campi – Itaperi e Fátima.....	33
8. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE. ....	33
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	35
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO .....	36



# FUNECE/UECE.



**Governo do Estado do Ceará**  
**Secretaria da Ciência Tecnologia e Educação Superior**  
**Fundação Universidade Estadual do Ceará**

## EXPEDIENTE

**Direção Superior:** Prof. José Jackson Coelho Sampaio (Reitor)  
Prof. Hidelbrando dos Santos Soares (Vice-Reitor)  
Prof. Francisco Edmar Pereira Neto (Chefe de Gabinete da Reitoria)

**Ouvidoria UECE:** Prof. Alexandre Vieira Neto (Ouvidor)  
B<sup>el</sup>. Luiz Damasceno Maciel (Técnico Administrativo)  
Srta. Maria Ivone Tavares Vasconcelos (Auxiliar Administrativo)

## 1. INTRODUÇÃO

Um Estado autoritário, dificilmente instituirá mecanismos de escuta da população, por não inter-relacionar-se com as pessoas para a construção conjunta de decisões. Contrariamente, o Estado Democrático está aberto para receber críticas e para incorporar a voz da sociedade nos processos de tomadas de decisão. As ouvidorias cujo funcionamento depende do reconhecimento dos usuários como interlocutores legítimos no cenário público, constituem Instrumentos típicos para a consolidação desses processos. Com a visão focada nos serviços públicos, a Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE enxerga que a transparência é o fundamento para a consolidação dos anseios da sociedade. Nesta ótica, acredita que este fundamento está aferrado na perceptibilidade dos conteúdos das manifestações da sociedade, o que permite melhor ação contra a corrupção em todas as esferas — Federal, Estadual e Municipal — e gera um mecanismo impulsor na responsabilidade das ações dos gestores públicos para consentir que a sociedade continue colaborando com informações para o controle das ações de seus governantes. Respalhada nas assertivas acima exibidas, a Ouvidoria tem trabalhado conscienciosamente buscando melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos desenvolvidos, possibilitando a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. As análises das manifestações recebidas pela ouvidoria têm servido de base para informar a Administração Superior da FUNECE/UECE acerca da existência de problemas nos Campi do Itaperi e Fátima, e nos Campi do Interior, e conseqüentemente, provocar *melhorias conjunturais* e *estruturais*. Neste cenário, estamos encaminhando à Reitoria da FUNECE/UECE, nos termos do inciso IV do Art.5º da RESOLUÇÃO Nº 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019, o RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA SETORIAL correspondente ao ano de 2019

**UECE — UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ.** É uma Instituição de Ensino Superior constituída em forma de Fundação com personalidade Jurídica de Direito Público, criada pela Resolução nº 02, de 05/03/1975, do Conselho Diretor da Fundação Educacional do Estado do Ceará – FUNEDUCE e homologada pelo Decreto nº 11.233,

de 10/03/1975. Posteriormente, a FUNEDUCE foi transformada em Fundação Universidade Estadual do Ceará - FUNECE, por força da Lei nº 10.262, de 18/05/1979 e do Decreto nº 13.252, de 23/05/1979.

De conformidade com a legislação federal de ensino e com o Estatuto de sua mantenedora, a UECE tem como instrumentos básicos institucionais um Estatuto e um Regimento Geral. O Estatuto da FUNECE/UECE vigente respalda-se em princípios de maior rigor democrático e em postura de ampla inovação administrativa. Esse novo documento foi aprovado pelo Decreto nº 25.966, de 24/07/2000. Após essa tramitação, deu-se início a reforma do Regimento Geral e de todos os Regimentos Setoriais desta Universidade. O Regimento Geral da UECE foi publicado em 26/07/2001.

**FUNECE — FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ.** É atualmente uma entidade da administração descentralizada do Estado do Ceará, sem fins lucrativos, com personalidade jurídica de direito público, conforme dispõe Art. 222 da Constituição do Estado do Ceará. As instituições educacionais de nível superior, criadas e mantidas pelo Poder Público estadual têm duração por tempo indeterminado, e vinculação à Secretaria da Ciência e Tecnologia do Estado do Ceará. A FUNECE tem por objetivo assegurar infraestrutura, manutenção e condições para o pleno funcionamento da UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ — UECE e de suas unidades de Ensino, Pesquisa e Extensão, nos termos do disposto neste Estatuto, no Regimento Geral e nos Regimentos específicos, em consonância com o que dispõe o art. 219 da Constituição do Estado do Ceará, de 05 de outubro de 1989.

**O INSTITUTO DA OUVIDORIA** — Amparado pelos termos do inciso I do §3 do ART 37 da Constituição Brasileira e sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado, o instituto da ouvidoria tem apresentado um extraordinário e continuado crescimento no nosso país, sobretudo na área dos *serviços públicos*, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação de tais serviços em geral, e assegurando a manutenção do atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da *qualidade dos serviços*. Dessa forma, as ouvidorias inauguraram um *serviço especial* prestado pelas organizações aos seus públicos.

**OUVIDORIA E COMUNICAÇÃO** — O OUVIR E O RESPONDER. A Ouvidoria se distingue dos demais canais comunicativos, pelo fato de intermediar ou mediar apenas questões polêmicas e controvertidas situações de conflito, nas quais os vínculos entre públicos e organizações estão em perigo, ameaçados de rompimento ou esgarçamento. Por essa razão, não pode perder a dimensão humanista, sempre e em qualquer situação, por envolver, na maioria das vezes, pessoas sensibilizadas negativamente por problemas. Realizar essa intermediação, não significa apenas e necessariamente resolver problemas. A ouvidoria precisa agir junto à organização, *pois quem é demandado nas ouvidorias não são as ouvidorias isoladamente, mas toda a organização*. É a organização que providencia respostas e encontra alternativas de solução, devidamente assessorada e municiada de informações pela ouvidoria. A premissa da ouvidoria é ouvir, o ato comunicativo assim iniciado só se completa pela resposta, ou seja, quando a ouvidoria age, providencia soluções e responde àquele que ouviu. *É, portanto, a resposta, a finalidade e a responsabilidade das ouvidorias, onde quer que estejam instaladas*.

**OUVIDORIA PÚBLICA** — A primeira Ouvidoria Pública do Brasil foi instalada na Prefeitura de Curitiba (PR) em 1986, para oferecer um serviço de atendimento ao cidadão.

Até 2002, no país haviam apenas 40 Ouvidorias vinculadas ao governo federal. Em 2006, o país já contava com 120 ouvidorias.

## **O SISTEMA DE OUVIDORIA NO ESTADO DO CEARÁ**

O DECRETO Nº 30.938, de 10 de julho de 2012, REGULAMENTA O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

No CAPÍTULO III — DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO — no Art.6º O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem a seguinte estrutura:

I – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE;

II – Ouvidoria da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário;

III – Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias.

§1º Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado disponibilizar canais gratuitos de atendimento ao cidadão, utilizando recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e registro das manifestações apresentadas.

§2º Compete às Ouvidorias Setoriais integrantes da Rede de Ouvidorias atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelos cidadãos, sob coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

**OUVIDORIA E INSTRUMENTALIZAÇÃO** — a Ouvidoria da FUNECE/UECE atualmente instrumentaliza seu sistema e processo, sustentada na seguinte conformação

### **I • SEDE DA OUVIDORIA**

**I. I ESTRUTURA FÍSICA** — uma casa antiga construída em alvenaria com telhado em amianto, e com forro falso em lambri de polietileno e contando hoje com três compartimentos assim descritos.

C.1 — Uma sala, com uma janela corrediça e uma porta de vidro blindex que dá acesso à sede da Ouvidoria, equipada com dois aparelhos de ar-condicionado, com duas mesas de escritório, dois computadores, cinco cadeiras tipo escritório e um scanner. Esta sala é utilizada como sala de recepção, e é onde se processa o atendimento inicial ao público pelo quadro de assessores do ouvidor.

C.2 — Uma sala equipada com um aparelho de ar-condicionado, uma mesa de escritório, um computador, dois armários, um bebedouro, e uma mesa de formato circular com quatro cadeiras. Esta sala é interligada a sala de recepção por uma porta de vidro blindex e funciona ao mesmo tempo, como: sala privada de trabalho do Ouvidor e sala de reunião.

C.3 — Um Wc para uso comum: ouvidor, e seus assessores.

**I. II LOCALIZAÇÃO** — No Campus do Itaperi – UECE, numa via pública asfaltada que dá acesso ao lago da UECE e ao Hospital Veterinário. A SEDE encontra-se encravada entre as Sedes dos Centros Acadêmicos — CAs e em frente a pracinha do RH — (DEGEP).

## **II. EQUIPE DE OUVIDORIA**

Prof. Alexandre Vieira Neto (Ouvidor Geral)

B<sup>el</sup>. Luiz Damasceno Maciel (Técnico Administrativo)

Srta. Maria Ivone Tavares Vasconcelos (Auxiliar Administrativo)

## **III. VIAS DE ACESSO A COMUNICAÇÃO**

Portal da UECE: Link “Fale conosco/Ouvidoria”, contendo as seguintes informações:

1. Política da ouvidoria
2. Canais de acesso pelo cidadão
  - 2.1 Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone 155);
  - 2.2 Sistema de Ouvidoria – CEARÁ TRANSPARENTE, (Antes — SOU);
  - 2.3 Redes Sociais (Facebook , Twitter e Instagram);
  - 2.4 Núcleo de Atendimento a Pessoas Idosas e com Deficiência (Disk Acessibilidade)
  - 2.5 Atendimento Presencial, na sede da ouvidoria FUNEDE/UECE — Campus do Itaperi
  - 2.6 O e-mail [ouvidoria.geral@uece.br](mailto:ouvidoria.geral@uece.br).

**OUVIDORIA E MÍDIA** — Em Comunicação Social, (Segundo IASBECK – Doutor em Comunicação e Semiótica – PUC-SP), uma mídia é um lugar ou objeto intermediário através do qual fluem ou são transportadas as trocas informacionais ou, mais popularmente, as mensagens. Não são, porém, meros meios, uma vez que interferem diretamente nos sentidos das mensagens. É possível entender que uma mesma mensagem dita pessoalmente, enviada por e-mail ou por telefone sofrerá alterações de sentido pela escolha do meio. Isso acontece porque cada mídia tem suas peculiaridades, suas aplicações, linguagem própria e modos sociais de significar. *Ou seja, o fato de se levar uma reclamação a uma ouvidoria não tem os mesmos sentidos nem a mesma dimensão de importância quando o fato acontece pessoalmente, por e-mail, por telefone ou por carta.* Assim, a escolha de uma ou outra mídia implica adequações na mensagem, muitas vezes alterações profundas que ultrapassam a mera formatação, mudanças nas próprias intenções do emissor diante dos contextos e das ambientações, de modo a evitar mal-entendidos ou reações adversas.

## **2. PROVIDENCIAS QUANTO ÀS RECOMENMDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR – 2018**

**2.1.** Em atendimento aos *tópicos* abordados com suas respectivas *recomendações*, – **5.1 Recomendação (1) – 5.2 Recomendação (2) – 5.6 (6) – 5.10 Recomendação (10) – 5.18 Recomendação (20) e (21)** do Relatório de Gestão de Ouvidoria no exercício de 2018, elencamos a seguir as providências tomadas quanto às recomendações, mostrando os planos de ação criados e o estágio de execução em que se encontram.

### **5.1 Para todas as Setoriais**

#### **Recomendação (1):**

Disponibilizar atendimento de ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público e não somente na sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a ouvidoria e registrar sua demanda bem como divulgar os canais de acesso à ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

#### **Implementado**

### **5.2 Para os órgãos e entidades que possuem mais de 500 servidores efetivos no quadro funcional.**

#### **Recomendação (2):**

Implantar comissão de assédio moral no órgão/entidade, em consonância com a Lei nº 15036/2011 e com o Decreto nº 31.583/2014, para tratativas das manifestações provenientes da ouvidoria que versam sobre o assunto, e para a realização de campanha de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública, e para a realização de campanhas de prevenção e combate ao assédio moral na administração pública.

#### **Implantada**

### **5.6 Para FUNECE e outros órgãos**

**Recomendação (6):** Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focados nos pontos elencados no teor da demanda e buscando satisfação do usuário que recorre à ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 82% (meta institucional CGE) de satisfação do cidadão ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

**Plano de ação 1.** Sensibilizar as áreas internas, por meio da atuação da gestão do órgão/entidade para a apuração adequada da manifestação da ouvidoria. Realização de contatos continuados do ouvidor com os responsáveis pelos órgãos/entidades – Pró-reitores, Diretores de Centro, Coordenadores de Cursos, Chefes de Departamentos, buscando engendrar a consciencialização do trabalho de ouvidoria como apoio na melhoria Gestão do órgão.

**Responsável:** Prof. Alexandre Vieira Neto, Ouvidor da FUNECE.

#### **Implementado**

**Plano de ação 2.** Trabalho constante com os assessores do trabalho de Ouvidor no sentido de examinar com mais cautela e com busca de ajuda junto à rede, quando preciso, para realização de uma melhor classificação das manifestações, obtendo assim uma melhor performance da resposta.

**Responsável:** Prof. Alexandre Vieira Neto, Ouvidor da FUNECE.

### **Implementado**

#### **5.10. Para SEDUC, SEFAZ, PMCE, UECE, URCA e UVA**

**Recomendação (10):** Para aqueles órgãos e entidades que possuem estrutura administrativas e atendimento ao público descentralizados analisar a viabilidade de instituir sub-rede de ouvidoria.

**Responsável:** Prof. Alexandre Vieira Neto, Ouvidor da FUNECE

**Período de Implementação:** 07/01/2019 — 30/08/2019). (Alterado período de implementação para conclusão em 30/06/2020 — ver nota de esclarecimento).

**Nota de esclarecimento:** A UECE enfrentou três Greves de duração significativamente grandes com uma gama diversificada de demandas e reivindicações numa onda de agitação social nunca visto antes. Para resolver tal transtorno foram usados todos os recursos possíveis — Políticos, Pedagógicos e Administrativos — para não causar prejuízo aos alunos quando da retomada das aulas na sequência dos trabalhos. Esse processo de reabilitação do tempo relativo aos períodos de Greve até alcançar o ritmo normal de funcionamento, ainda está em andamento até hoje. Para exemplificar tivemos no 2º Semestre/2019 o período de férias dos alunos e conseqüentemente dos professores encaixado no mês de novembro e a partir do dia 20 de dezembro o recesso do Natal e Ano Novo. A Ouvidoria da FUNECE/UECE sofre também os mesmos descompassos nas suas atividades, veja: almejava implementar a sub-rede de ouvidorias nos campi do interior do estado e ficou limitada apenas ao contato inicial com os diretores dos campi e ao replanejamento das ações. Temos enfrentado um tempo de ação diferenciado dos demais órgãos do Estado, desde o início da Primeira Greve, durante os intervalos entre Greves, e até o fechamento do ajuste do tempo planejado e relampejado, que vem ainda trazendo transtornos para todos. Além dos Fatos acima comentados, foi decidida a revogação da **RESOLUÇÃO Nº 888/CONSU, DE 07 DE AGOSTO DE 2012** que criava o sistema de Ouvidoria Setorial da FUNRCE/UECE e estabelecia Normas para sua operacionalização e para a Eleição de Ouvidor. Ficou a Ouvidoria, completamente impedida de tomar decisão com relação a **Recomendação (10)**, aguardando a publicação da Nova Resolução; **RESOLUÇÃO Nº 1504/CONSU, DE 19 DE AGOSTO DE 2019**. A partir desta data foram tomados os seguintes posicionamentos:

- Contato Pessoal na sede de cada campi com os respectivos diretores para um replanejamento das ações a serem tomadas objetivando a escolha dos respectivos ouvidores, orientado pela **RESOLUÇÃO Nº 1504/CONSU, DE 19 DE AGOSTO DE 2019** em consonância com os §1º, §2º e §3º do seu **ART.1º**.
- Calendário de viagens com a seguinte distribuição de visitas por campi.

1ª Visita: **Período:** (13/04/2020 — 17/04/2020).

Faculdade de Educação de Crateús — FAEC, Crateús; Centro de Educação, Ciência e Tecnologia da Região dos Inhamuns — CECITEC, Tauá; Faculdade de Educação e Ciência de Iguatu — FECLI, Iguatu.

2ª Visita: **Período:** (27/04/2020 — 30/04/2020).

Faculdade de filosofia Dom Aureliano Matos — FAFIDAM, Limoeiro do Norte; Faculdade de Educação, Ciências e letras do Sertão Central — FECLESC, Quixadá.

3ª Visita: Período: (05/05/2020 — 06/05/2020). Faculdade de Educação de Itapipoca — FACEDI, Itapipoca.

4ª Visita: **Período:** (07/05/2020 — 08/05/2020). Centro de Humanidades — CH, FÁTIMA, Fortaleza.

**Em andamento.**

#### **5.18. Para FUNECE Recomendação (20):**

Melhoria no atendimento do Hospital Veterinário da FUNECE, no que concerne à qualidade do atendimento, a acessibilidade ao local, valores das taxas cobradas, isenções e procedimentos para atendimentos emergenciais.

**Plano de ação 4.** Por meio de nossa Comissão de Avaliação Própria, responsável pelos diversos aspectos de auto avaliação da universidade, será elaborado instrumentos com a finalidade de avaliar a satisfação do usuário dos serviços do Hospital Veterinário. As datas são referentes a implementação do processo avaliativo no qual será definido o modelo instrumentos e o ciclo de avaliação.

**Responsável:** Prof.: Dácrio Ítalo Alves

**Período de Implementação:** (04/01/2019 — 30/04/2019).

**Implementado**

#### **5.18 Para FUNECE**

##### **Recomendação (21):**

Desenvolver um controle confiável para registrar as receitas do Hospital Veterinário, dos atendimentos clínicos realizados, com a devida prestação de contas junto ao DECOFIN e recibo ao usuário, devendo a receita ser depositada em conta própria da FUNECE.

**Plano de ação 5.** Um sistema integrado de controle de consultas medicamentos e procedimentos que seja interligado com as necessidades de gestão financeira do setor. Neste sentido já foi deslocado um técnico em contabilidade que irá auxiliar na melhoria dos processos de controle e organização contábil do Hospital Veterinário.

**Responsável:** Prof. Francisco Edmar Pereira Neto. Chefe de Gabinete da Reitoria da UECE.

**Período de Implementação:** (07/01/2019 — 02/12/2019)

**Implementado**

#### **.1 AÇÕES REALIZADAS EM 2019**

**1. IMPLANTAÇÃO DA COMISSÃO DE ASSÉDIO MORAL — Lei nº 15036/2011 e Decreto nº 31583/2014.**

##### **A2. SEDE DA OUVIDORIA:**

- Manutenção e reforma: retirada de Infiltrações e vazamentos, recuperação de forro, pintura interna e colocação de exaustor na sala do Ouvidor.

- Paisagismo e Acesso: colocação de faixa identificativa da Sede da Ouvidoria, recuperação da calçada e de jardineira.

- Comunicação: aquisição de telefone sem fio para sala do Ouvidor.

### **A3. ELEIÇÃO PARA A SUB-REDE DA OUVIDORIA FUNECE/UECE (07/01/2019 a 30/08/2019):**

- 02 reuniões com a CGE discussão sobre as ações a serem empreendidas visando a implantação da sub-rede

- Visita à Unidade 155 da CGE, em Canindé, visando uma tomada de conhecimento sobre a operacionalização da central 155, como embasamento para o processo de implantação da sub-rede de ouvidorias.

### **A.4 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 de Ouvidoria.

- Ajustes finais para a implementação do curso de Capacitação.

### **A.5 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 na sede da Ouvidoria da UECE com o Advogado Presidente da Comissão de Sindicância Dr. José Péricles Chaves para definir conteúdo que se coadune com o treinamento com o objetivo de evitar a procrastinação do tempo de resposta das Manifestações.

## **2.2 AÇÕES PROPOSTAS PARA 2020**

**A.1 EFETUAR MUDANÇA DA SEDE DA OUVIDORIA PARA O PRÉDIO DA REITORIA.**

**A.2 CONCLUSÃO DO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA SUB-REDE DE OUVIDORIAS INCLUINDO A CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES E DOS RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES.**

## **3. OUVIDORIA EM NÚMEROS**

### **Análise das Manifestações de Ouvidoria**

A Ouvidoria em Números será implementada, segundo uma estrutura construída *com base nos dados brutos coletados* pelos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE no ano de 2019, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, *e com base na aplicação de técnicas usadas pelo Método Estatístico*, para apurar, descrever e organizar tanto os aspectos qualitativos como os aspectos quantitativos dos acontecimentos, através da Apresentação Tabular e Gráfica, para dar suporte a análise e a interpretação dos dados, permitindo inclusive estudos comparativos com relação a resultado de períodos anteriores. A análise e interpretação será feita conforme a ordem abaixo:

- Manifestações por Ano
- Manifestações Mensais
- Meio de Entrada

- Tipo de Manifestação
- Tipificação/Assunto
- Assunto/Sub-Assunto
- Tipo de Serviço
- Programa Orçamentário
- Manifestação por Unidade
- Manifestações por Município

### 3.1 Total de manifestações do período:

#### 3.1.1 Manifestações por ano

**Tabela 1.** Total de Manifestações — OUVIDORIA FUNECE — 2016/2019

Manifestações por Ano e variação percentual dos registros			
Total de Manifestações por Ano			Variações nos registros: $var \% = \frac{\text{ano atual}}{\text{ano ant.}}$
Ano	Total	Variação	
2016	576	$\frac{2017}{2016} = \frac{731}{576}$	$var \% = \frac{2017}{2016} = + 26,90$
2017	731	$\frac{2018}{2017} = \frac{537}{731}$	$var \% = \frac{2018}{2017} = - 26,54$
2018	537	$\frac{2019}{2018} = \frac{469}{537}$	$var \% = \frac{2019}{2018} = - 12,66$
2019	469	—	—

FONTE: Portal — Ceará Transparente

Tabela 1. Série Estatística — Temporal. Na tabela 1 acima, verificamos que no de 2018 foram registradas 537 manifestações, ao passo que no ano de 2019 tivemos um total de 469 manifestações, tendo havido assim uma redução de 38 manifestações no período de 2018, gerando um percentual de involução de - 12,66%, conforme tabela acima, sinalizando, um provável retrocesso no processo de atuação da Ouvidoria da FUNECE/UECE junto a sociedade interna e externa, isto é, uma perda na qualidade dos serviços demandados. Este resultado pode ter sofrido influência dos seguintes fatores:

1) Capacitação — O quadro de funcionários da Ouvidoria bem como os que fazem a Administração Superior, corresponsáveis pelo processo administrativo da ouvidoria: Pró-reitores, Diretores de Centros, Coordenadores de cursos dentre outros; necessitam urgente de um aprimoramento de conhecimento voltado para a área de ouvidoria para melhorar a qualidade dos trabalhos sob todos os aspectos desde as respostas dadas as demandas como o tempo gasto para respondê-las. E aqui lembro: A ouvidoria precisa agir junto à organização, “*pois quem é demandado nas ouvidorias não são as ouvidorias isoladamente, mas toda a organização*”. É a organização que providencia respostas e encontra alternativas de solução, devidamente assessorada e municiada de informações pela ouvidoria. Há Necessidade de uma ação conjunta.

2) Segurança Pública — O Governo do Estado e os seus Órgãos, assim como a população cearense tem sido vitimada por *Crises na Segurança Pública* e o nosso estado tem sofrido um agravante neste aspecto por ter sido escolhido por facções do Rio de Janeiro como

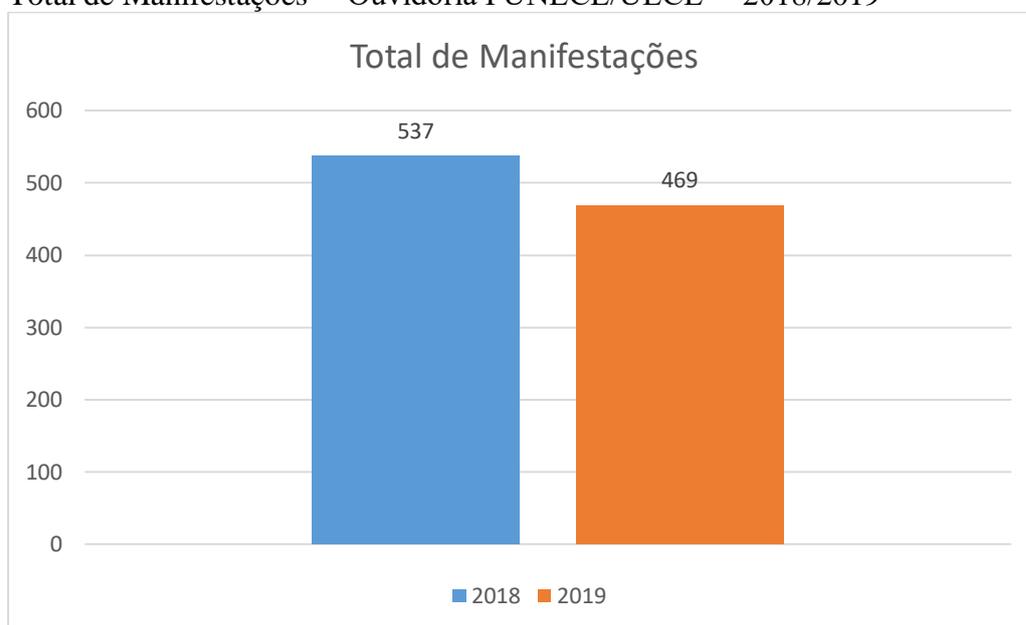
palco de seus negócios. Durante todo o ano de 2018 muitas pessoas tiveram que ficar em casa sem poder se deslocar; seja para a repartição pública, seja para o trabalho, seja para o colégio, seja para a universidade, etc.

3) Crise Política — Eleições. Além das crises na Segurança Pública a população passou o ano inteiro vivendo o clima das campanhas políticas, porquanto tínhamos que escolher representantes para os cargos mais importantes dos poderes executivo e legislativo; na esfera Estadual e Federal — Governadores e Deputados Estaduais; Deputados Federais, e Senadores e o Presidente da República, dentro de um quadro quase que generalizado de candidatos envolvidos em corrupção.

Todos esses fatos, acima pontuados, alteram os processos sociais, de diferentes maneiras, em função da grande quantidade de variáveis envolvidas e de sua alta complexidade de interação.

**Gráfico 1** – Gráfico em colunas.

Total de Manifestações — Ouvidoria FUNECE/UECE — 2018/2019



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UEC

Examinando a apresentação gráfica acima relativa ao do Total de manifestações do período 2018/2019 constata-se que houve uma queda significativa na busca de soluções pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço público oferecidos de modo geral. A ouvidoria, cabe utilizar-se dessa contribuição trazida pela população, no intuito de aperfeiçoar as respostas e reduzir o tempo de resolução, para o cidadão demandante, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

### 3.1.2 Manifestações por mês

**Tabela 2.** Manifestações Mensais — OUVIDORIA FUNECE/UECE — 2019

Total de Manifestações Mensais													
Manifestações	Meses												Total anual
	Jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Reclamação	30	29	28	34	25	19	23	11	23	24	18	13	277
Denúncia	01	02	06	05	–	01	07	02	02	08	04	02	40
Solicitação	17	11	12	20	11	10	06	07	03	08	04	06	115
Sugestão	03	02	02	01	04	02	01	01	01	01	–	02	20
Elogio	02	02	–	–	03	01	01	02	03	–	01	02	17
<b>Total mensal</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>469</b>

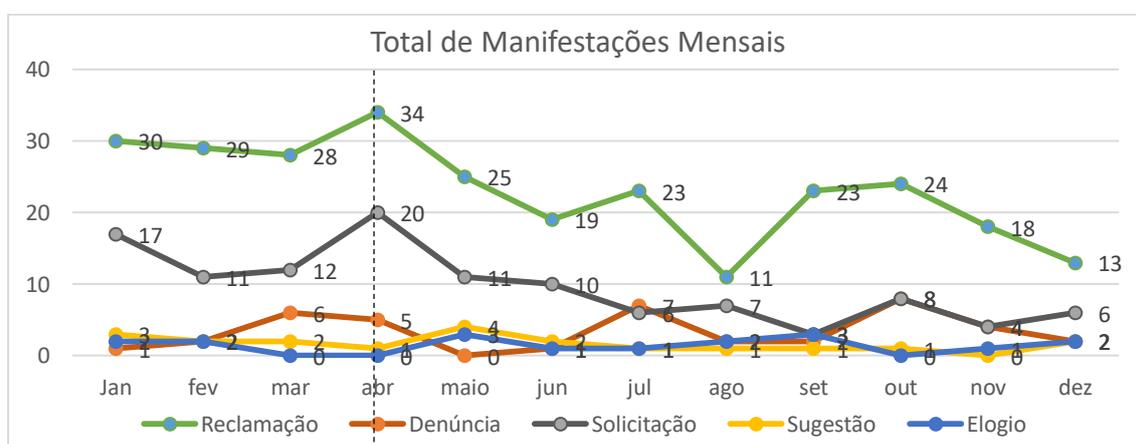
FONTE: Portal — Ceará Transparente

Tabela 2. Observando a tabela verificamos que o mês de abril apresentou o maior número de demandas, 60. Não havendo nada que possa servir de âncora para dar uma justificativa do aumento de demandas neste mês em relação aos demais meses que apresentaram menor número de demandas com valores relativamente próximos, acreditamos que este resultado tenha sido fruto da aleatoriedade. Contudo, nesta Série, a variação da Categoria “Reclamação” no decorrer de todo o período, apresentou mais altos picos em cada mês e atingiu um somatório com valor correspondente a cerca de 59% do total das demandas, revelando uma situação de grande insatisfação dos demandantes, alertando que *eficiência* na operacionalização do sistema é apenas o primeiro passo para o ascendimento na busca do verdadeiro objetivo: *a efetividade dos serviços*.

Analisando o relatório do período anterior — 2018, verificamos que esse tipo de manifestação, face as interações propiciadas pelo meio onde está envolvida, teve reação semelhante naquele período, porém com um resultado um pouco menos dificultador, quando atingiu um patamar menor, alcançando cerca de 48% do total das demandas. Esta análise já sinalizava naquele período um resultado preocupante no processo administrativo da Ouvidoria FUNECE/UECE.

**Gráfico 2** — gráfico em linhas

Manifestações Mensais — Ouvidoria FUNECE/UECE — 2018



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UECE

Observando o Gráfico 2, representado abaixo, percebemos claramente o comportamento da linha que representa a manifestação – RECLAMAÇÃO. É nesta linha onde aparecem os maiores picos do gráfico e que se mantêm acima dos picos das demais linhas (Observe a linha vertical pontilhada do gráfico – referencial para os demais picos), durante todos os meses do período considerado – o ano de 2019. Pelas Apresentações, tabular e Gráfica, da série de informações processadas – Total de manifestações Mensais – constatamos, que o quadro de pessoal da Ouvidoria FUNECE/UECE necessita passar urgente por um processo de capacitação, no sentido de acolher, encaminhar aos setores responsáveis quando necessário, acompanhar de perto, bem como todos os coparticipantes do processo no órgão, no sentido de dar resposta conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos no Regimento das Ouvidorias Setoriais, às sugestões, elogios, solicitações, reclamações e demais denúncias dos interessados.

### 3.2 Manifestação por meio de entrada:

**Tabela 3.** Meio de entrada – OUVIDORIA FUNECE – 2018/2019

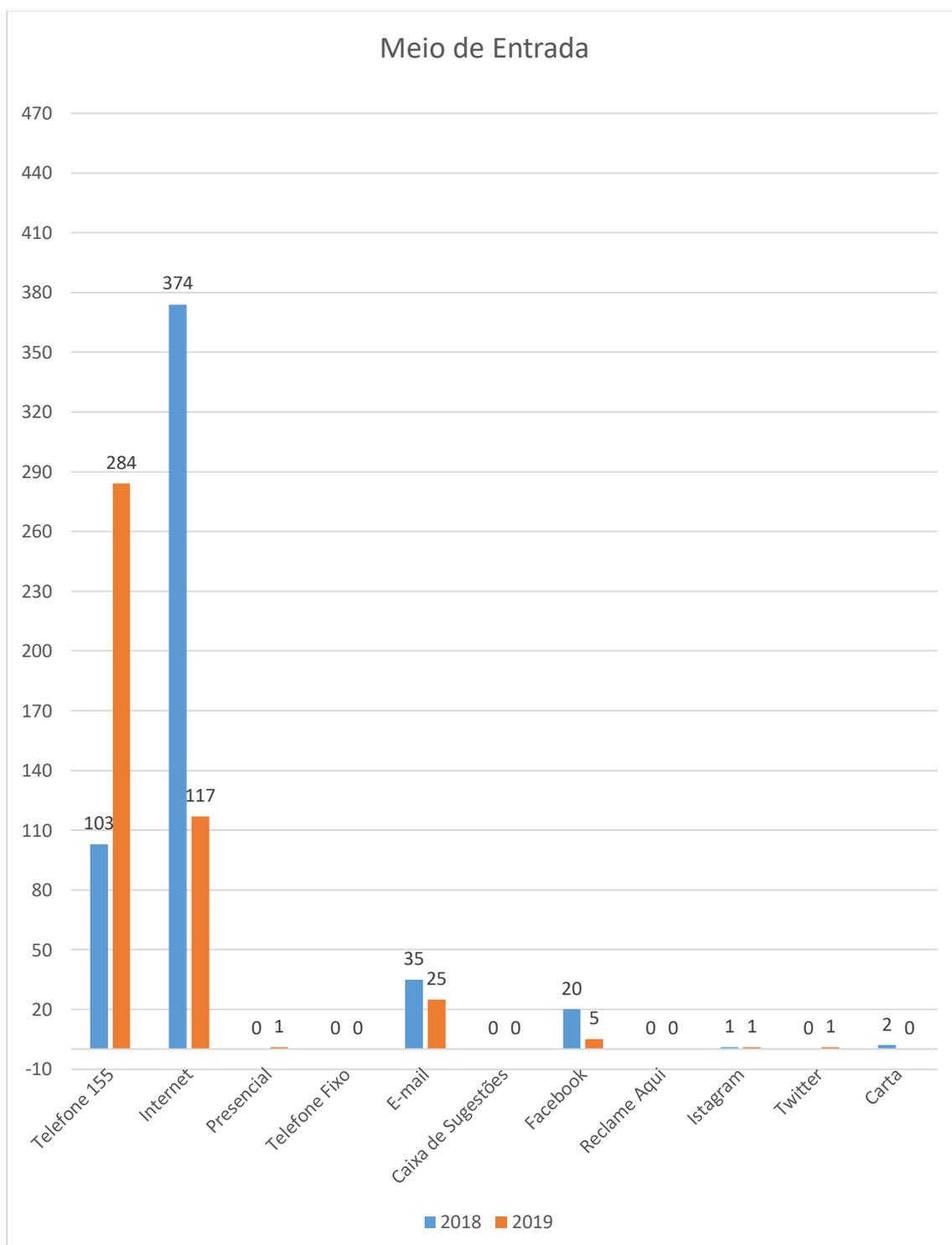
Manifestação por Meios de Entrada			
Meios	Ano		$V\% = \frac{2019}{2018}$
	2018	2019	
Telefone 155	103	72	- 30,10
Internet	374	364	- 2,67
Presencial	—	01	—
Telefone fixo	—	—	—
E-mail	35	25	- 28,57
Caixa de Sugestão	—	—	—
Faceboock	20	05	- 7,50
Reclame aqui	—	—	—
Instagram	01	01	0,00
Twitter	—	01	—
Carta	02	—	- 100,00

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Observando a Tabela 3, verificamos que o telefone 155, como meio de entrada, apresentou *um percentual de involução de -30,10 %*. A Internet o meio de manifestação mais utilizado no período anterior, 2018 como revela os resultados dos dois últimos períodos, apresentou no período de 2019 *um percentual de involução de - 2,67%*, em relação ao ano anterior 2018, com uma queda pouco significativa dos valores absolutos, caindo de 374 manifestações para apenas 364; o que revela numa linguagem mais técnica, uma pequena redução de preferência nos serviços prestados. O mesmo comportamento teve o e-mail institucional em relação ao ano de 2019, apresentado também um *percentual de involução de - 28,57%*, com uma pequena queda dos valores absolutos, caindo de 35 manifestações para apenas 25. O mesmo comportamento do e-mail teve o faceboock em relação ao ano de 2019, apresentado também um *percentual de involução de - 7,50%*, com uma queda dos valores absolutos, caindo de 20 manifestações para apenas 5. Os demais dados relativos ao meio de entrada das manifestações podem ser visualizados na tabela acima. Concluir com clareza que o usuário de ouvidoria passou a dar preferência

no envio de suas manifestações a ouvidoria pela Central de Atendimento 155 em relação aos demais canais de acesso ao cidadão.

**Gráfico 3** – gráfico em colunas  
Manifestações por Meio De Entrada Ouvidoria FUNECE – 2017 / 2018



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UE

### 3.3 Tipo de Manifestação

Série Temporal/Catagórica

**Tabela 4.** Tipo de Manifestação OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2018/2019

Tipo de Manifestação por ano						
ANO	Tipo de Manifestação					
	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	TOTAL
2018	340	128	43	19	07	537
2019	284	117	39	14	15	469
$var\% = \frac{2019}{2018}$	- 16,47	- 8,59	- 9,30	- 26,32	+ 114,28	- 12,66

FONTE: Portal – Ceará Transparente

#### Quadro Auxiliar Análise – Tipo de Manifestação (Tabela 4)

Tipificação	2018		2019		$var.\% = \frac{2019}{2018}$
<b>INSATISFAÇÃO CIDADÃO</b>	(71,32 %) 383		68,86 % 323		- 15,67 %
Reclamação	63,31 %	340	60,55 %	284	- 16,47 %
Denúncia	8,00 %	43	8,31 %	39	- 9,30 %
<b>SOLICITAÇÃO CIDADÃO</b>	23,83 %	128	24,95 %	117	- 8,59 %
<b>CONTRIBUIÇÃO CIDADÃO</b>	4,84 %	26	6,18 %	29	-11,54 %
Sugestão	3,54 %	19	2,98 %	14	- 26,32 %
Elogio	1,30 %	07	3,20%	15	+114,28 %
<b>Total</b>	<b>537</b>		<b>469</b>		<b>- 12,66 %</b>

Observando a **tabela 4**, e o quadro auxiliar acima, passamos a analisar o comportamento da variável – tipo de manifestação, no período 2018/2019.

► **Reclamação** – Tipo de manifestação mais demandado, representou 63,31% de todos os registros em 2018. As reclamações tiveram uma redução de 16,47 % no ano de 2019, em relação à 2018.

► **Solicitação** – Representou 23,83 % das manifestações de ouvidoria do ano de 2018. As solicitações tiveram redução de 8,59 % no ano de 2019 em relação à 2018.

► **Denúncia** – Representou 8,00 % das manifestações de ouvidoria de 2018. Essa demanda teve uma redução 9,30 % no ano de 2019, se comparado com 2018.

► **Sugestão** – Representou 3,54 % das manifestações de ouvidoria de 2018. As sugestões tiveram redução de 26,32 % no ano de 2019 em relação ao período anterior.

► **Elogio** – Representou 1,30 % das manifestações de ouvidoria. Os elogios apresentaram um crescimento de 114,28 %, no período de 2019 se compararmos com 2018.

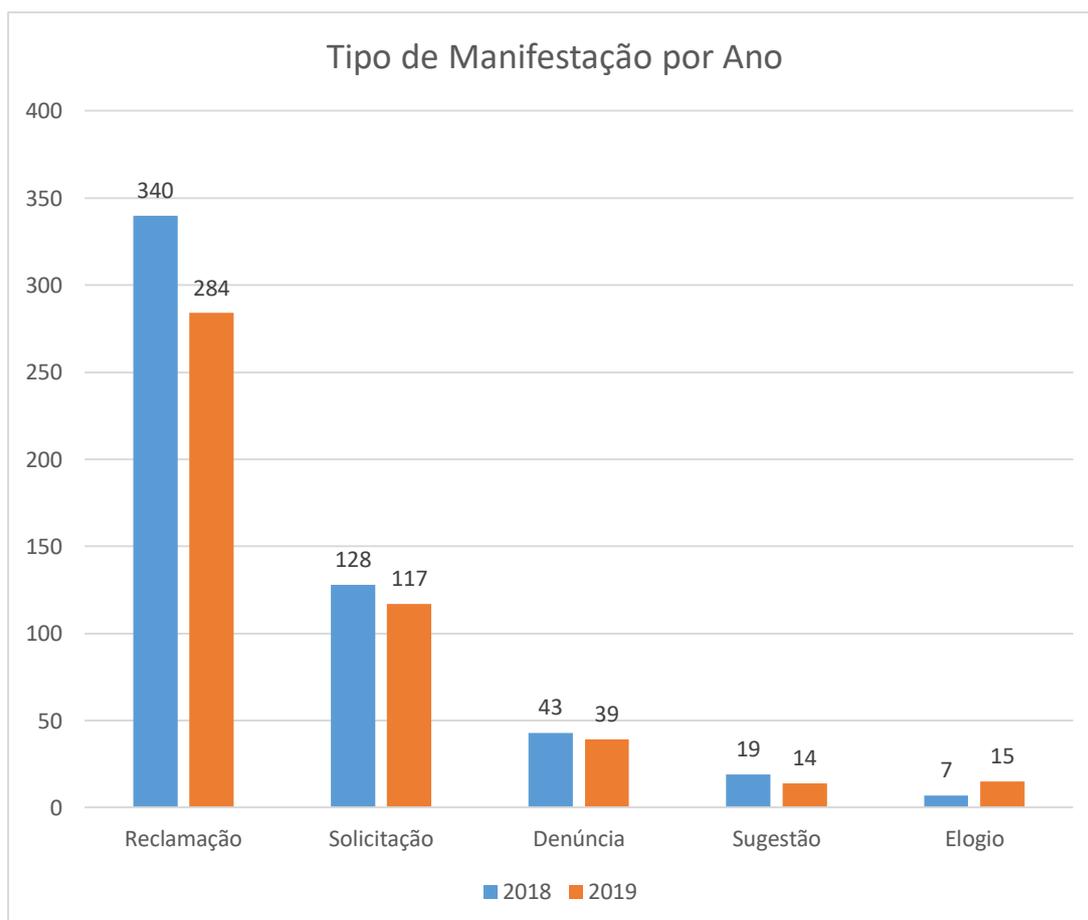
● Considerando as manifestações (Reclamação e Denúncia) relacionadas diretamente à Insatisfação do Cidadão, quanto ao serviço público oferecido; verificamos um somatório de 383 manifestações em 2018 e de 323 em 2019, levando a um percentual de involução igual a -15,67 %.

● No gráfico 4 abaixo, representativo da variável qualitativa (temporal/Categórica) – Tipo de Manifestação, percebemos que quatro das categorias de manifestações demandadas: Reclamação, Solicitação, Denúncia e Sugestão, sofreram um decréscimo nas quantidades encaminhadas a ouvidoria no período de 2019, em relação ao ano de 2018, isto é, apresentaram um *percentual de involução*. O Elogio, entretanto, apresentou um *percentual de evolução* de 114,28%.

Esses resultados, analisados conjuntamente, demonstram de certa maneira, um incremento no nível de satisfação do cidadão no período de tempo analisado.

### Série Temporal/Categórica

#### Representação Gráfica – Gráfico 4 – Gráfico em Colunas



FONTE: Ouvidoria – FUNECE

### 3.3.1 Tipificação/Assunto

**Tabela 5.** Tipificação /Assunto — OUVIDORIA FUNECE/UECE — 2019

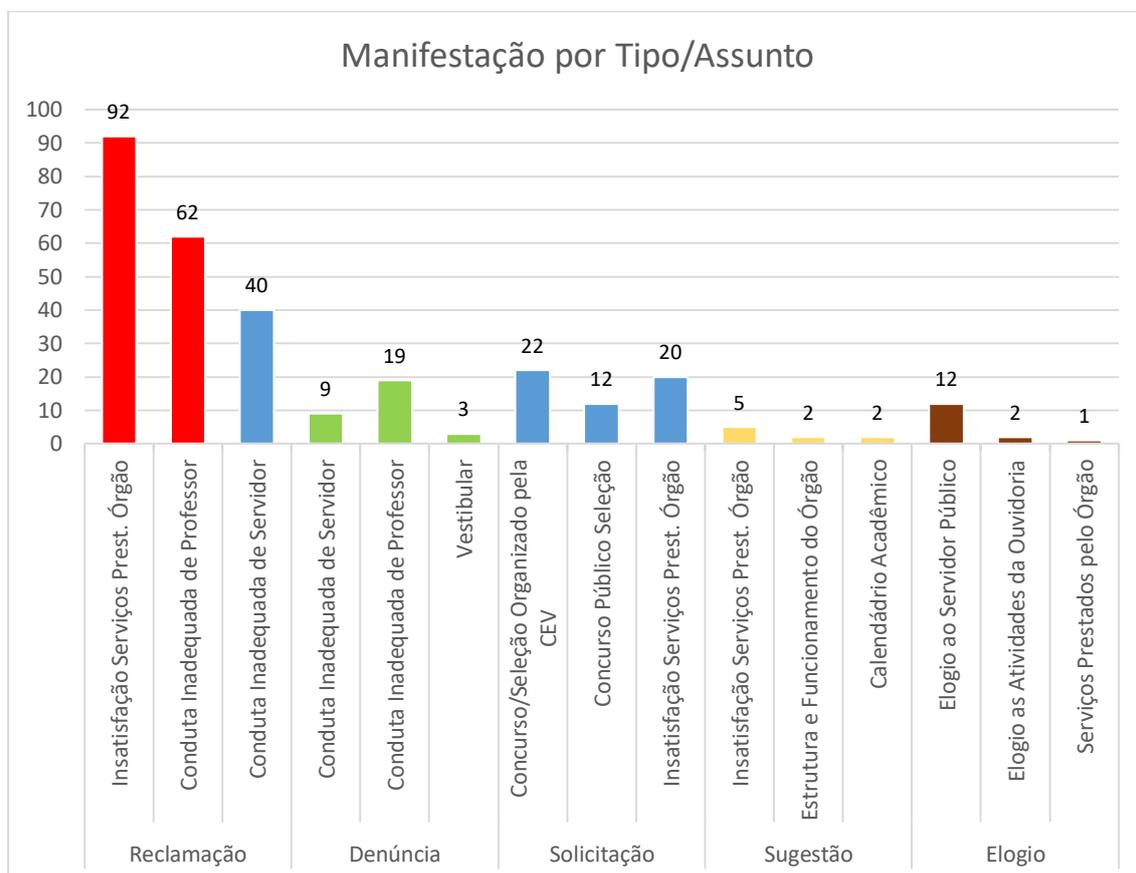
Tipificação/Assuntos mais Demandados			
Tipificação	Assuntos mais Demandados		sub-total
RECLAMAÇÃO	Insatisfação com serviços prestados pelo	92	<b>284</b>
	Conduta inadequada de professor	62	
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	40	
	<b>Total</b>	<b>194</b>	
DENÚNCIA	Conduta inadequada de servidor /colaborador	09	<b>39</b>
	Conduta inadequada de professor	19	
	Vestibular	03	
	<b>Total</b>	<b>31</b>	
SOLICITAÇÃO	Concurso/Seleção Organizado pela CEV	22	<b>117</b>
	Concurso Público/seleção	12	
	Insatisfação c/ serviços prestados pelo órgão	20	
	<b>Total</b>	<b>54</b>	
SUGESTÃO	Insatisfação/ Serviços Prestados pelo Órgão	05	<b>14</b>
	Estrutura e funcionamento do órgão/ entidade	02	
	Calendário Acadêmico	02	
	<b>Total</b>	<b>09</b>	
ELOGIO	Elogio ao servidor público/colaborador	12	<b>15</b>
	Elogio as Atividades da Ouvidoria	02	
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01	
	<b>Total</b>	<b>15</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>469</b>

FONTE: Portal — Ceará Transparente

Observando a tabela (5), verificamos que o *tipo de manifestação* mais demandada é a *Reclamação*. Nela o assunto mais demandado é a *Insatisfação com serviços prestados pelo órgão*, contando com 92 encaminhamentos de um total de 284. Esse total de 92 encaminhamentos – somam-se a 20 advindos da manifestação *Solicitação*, e a 05 da manifestação *sugestão*, perfazendo assim um total de 117. A nossa Sociedade, ainda carrega no seu bojo uma leva de pessoas que não foram qualificadas para conviver com as mudanças inovadoras nas relações pessoais e de serviços, tornando cada vez mais conflituosas tais relações, gerando, por consequência um número tão elevado de manifestações, ocorrência que merece atenção especial por parte de Diretores de Centros, Faculdades e Administração Superior da FUNECE/UECE.

Verificamos ainda que o segundo tipo de manifestação mais demandada é a *Solicitação*. Nela o assunto mais demandado é a *Concurso/Seleção Organizado pela CEV*, contando com 22 encaminhamentos de um total de 39. Observa-se uma queda de 43,60 % da demanda solicitação em relação ao Período anterior – 2018. Os elogios dirigidos a servidores públicos/colaborador e aos Serviços Prestados pelo Órgão, merecem destaque, uma vez que apresentou um incremento de 114,28 % em relação ao período anterior. Vale destacar a categoria de manifestação *denúncia*, observado a involução de – 9,30 % em 2019, em relação ao período anterior – 2018, resultado que leva a crer no despertar de uma nova visão do cidadão no sentido de perceber o esforço empreendido pela Administração Superior/Ouvidoria para recuperar algo que lhe pertence. Os demais dados referentes a tipificação/assunto, podem ser verificados na tabela 05, acima, e rapidamente no gráfico plotado abaixo.

**Gráfico 5** – gráfico em colunas



### 3.3.2 Manifestação Assunto/Sub-assunto

**Tabela 6.** Assunto/sub-assunto – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019

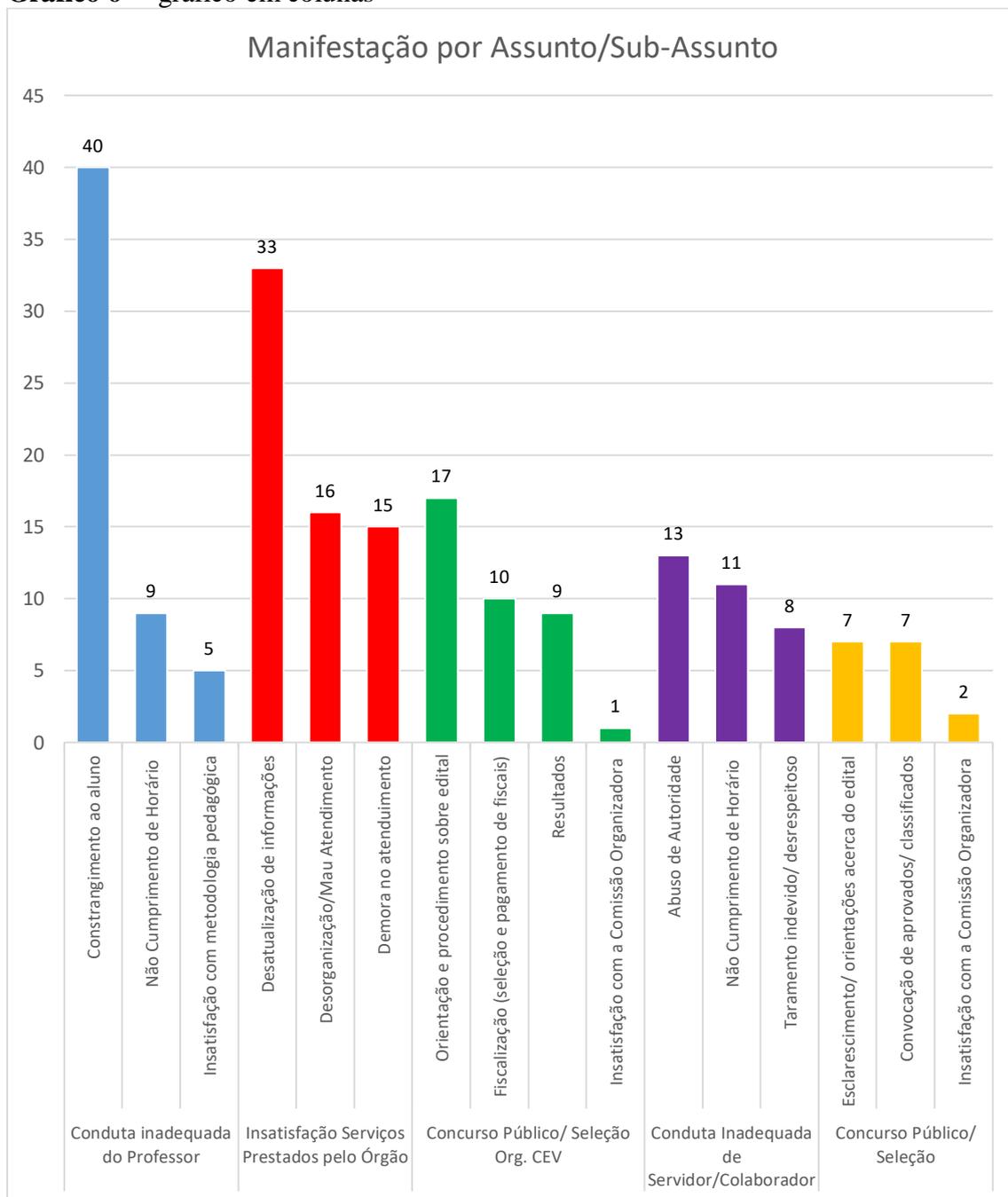
FONTE: Portal – Ceará Transparente

Assuntos / sub-assuntos	
<b>Conduta inadequada de professor</b>	<b>54</b>
Constrangimento ao aluno	40
Não cumprimento de horário	09
Insatisfação com metodologia pedagógica	05
<b>Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão</b>	<b>64</b>
Desatualização de informações	33
Desorganização/mau atendimento	16
Demora no atendimento	15
<b>Concurso/seleção organizado pela CEV/UECE</b>	<b>36</b>
Orientação e procedimento sobre edital	17
Fiscalização seleção e pagamento de fiscais	10
Resultados	09
<b>Conduta inadequada de servidor/colaborador</b>	<b>32</b>
Abuso de autoridade	13
Não cumprimento de horário de trabalho	11
Tratamento indevido	08
<b>Concurso público/seleção</b>	<b>17</b>
Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamento concurso	07
Convocação de aprovados/classificados	07
Insatisfação com a comissão organizadora	03
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>

**Análise tabela 6.** Do total de 213 manifestações, o assunto mais demandado foi insatisfação com os serviços prestados pelo órgão com 64 manifestações. Das 64 manifestações, 33 são atribuídas a desatualização de informações. Isto nos induz a pensar numa necessidade de uma efetiva divulgação de novas informações no âmbito interno do órgão. Continuando a análise da tabela 6, o segundo assunto mais demandado foi: “Conduta inadequada do Professor” com 54 manifestações. Das 54 manifestações da (Conduta Inadequada do professor), 40, isto é, 74,07% estão relacionadas com “*Constrangimento de aluno*”. Constata-se com estes resultados uma boa resposta da população ao programa Ceará Transparente incentivando o governo a melhorar cada mais os serviços prestados para alcançar com todas as letras **a efetividade** – aqui, isto quer dizer: conjunto de valores sociais que determinam o conjunto de deveres e direitos de um cidadão – **Cidadania**.

Os Assuntos e Sub-assuntos analisados e os demais Assuntos e seus respectivos Sub-assuntos podem ser apreciados no corpo da tabela 6, e através da representação gráfica da série de informações da tabela 6 abaixo plotado, que oferece uma visão panorâmica das manifestações por ele representadas.

**Gráfico 6** – gráfico em colunas



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UEC

### 3.4 Manifestações por tipo de serviços

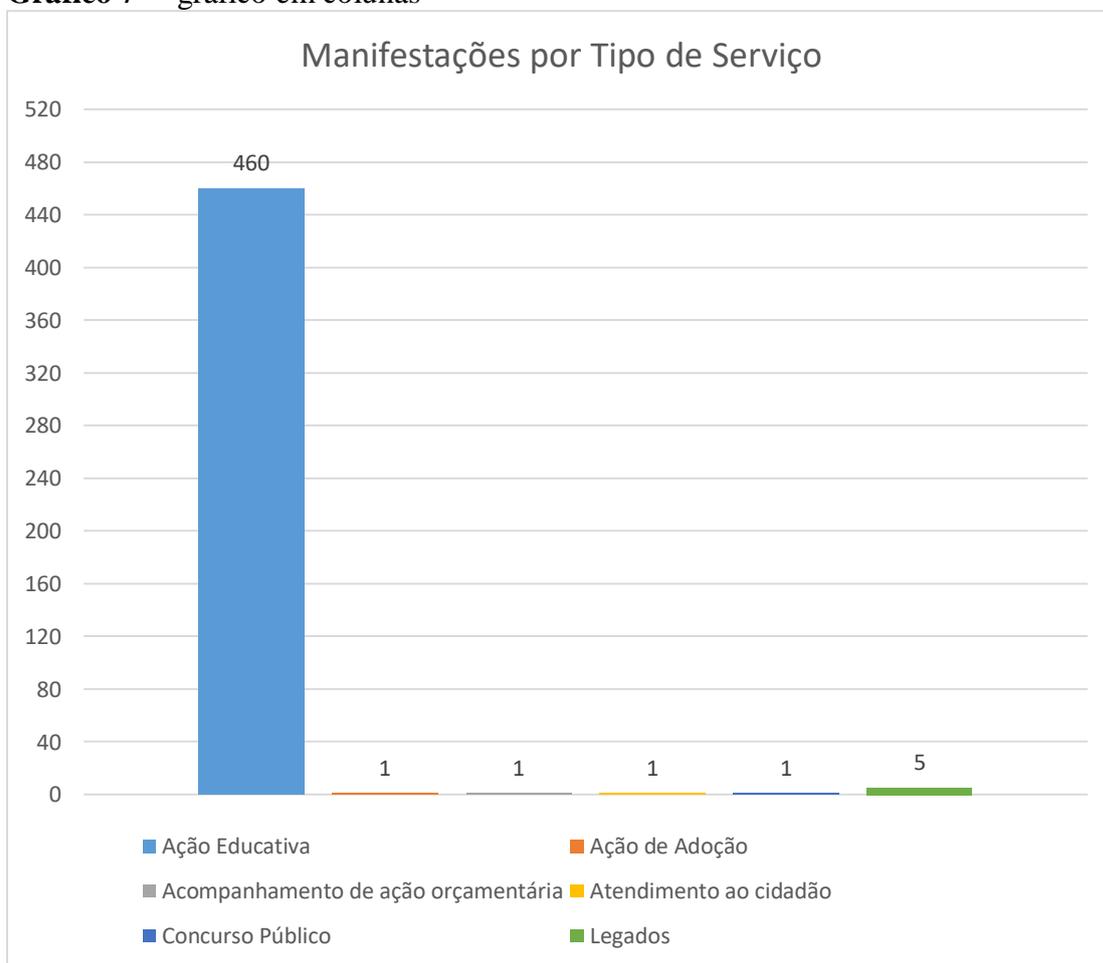
**Tabela 7.** Tipo de Serviço — OUVIDORIA FUNECE/UECE — 2019

Tipos de serviços
-------------------

Ação educativa	460
Ação de Adoção	01
Acompanhamento de ação orçamentária	01
Atendimento ao Cidadão	01
Concurso público	01
Dados Legados	05
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparente

**Gráfico 7** – gráfico em colunas



### 3.5 Manifestações por programa orçamentário

**Tabela 8.** Programas Orçamentários – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019

<b>Programas Orçamentários</b>
--------------------------------

<b>058</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NOS NÍVEIS: FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA, TÉCNICO E TECNOLÓGICO</b>		
	<b>EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2019</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO/PROGRAMADO (%)</b>
	7.605.000,00	2.321.799,32	30,50
	<b>Objetivo:</b> Contribuir para a qualificação de jovens e adultos aumentando suas oportunidades de emprego e renda.		
<b>061</b>	<b>DSENVOLVIMENTO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA, DA DIFUSÃO TECNOLÓGICA E DA CULTURA DE INOVAÇÃO</b>		
	<b>EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2019</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO/PROGRAMADO (%)</b>
	367.760,00	117.651,66	32
	<b>Objetivo:</b> Promover a pesquisa, inovação e difusão científica e tecnológica para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do Estado do Ceará		
<b>071</b>	<b>GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR</b>		
	<b>EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2019</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO/PROGRAMADO (%)</b>
	306.235.001,27	279.219.428,15	91,10
	<b>Objetivo:</b> Elevar o nível de escolarização da população cearense estruturando o sistema estadual de educação superior, em condições de ampliar a oferta de projetos de graduação e de pós-graduação, desenvolver pesquisas e atividades de extensão direcionadas às demandas sociais.		
<b>500</b>	<b>GESTÃO e MANUTENÇÃO DA SECITECE e VINCULADAS</b>		
	<b>EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2019</b>		
	9.922.271,79	8.473.925,05	85,40
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO/PROGRAMADO (%)</b>
	<b>Objetivo:</b> Garantir o pleno funcionamento administrativo da Secitece e vinculadas.		

### 3.6 Manifestações por unidades Internas

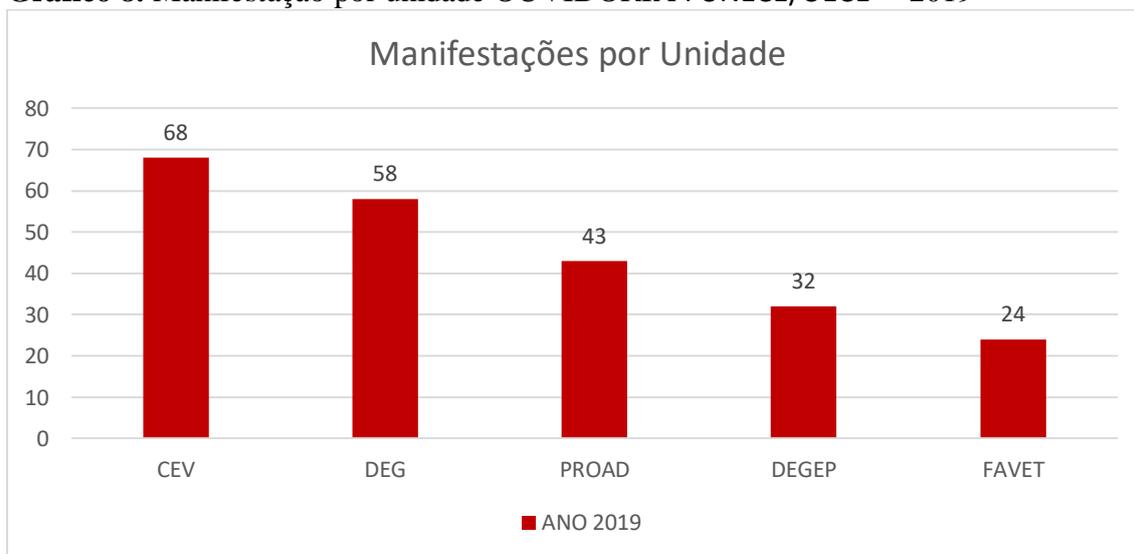
Tabela.9 Manifestações por unidade — OUIDORIA FUNECE — 2017/ 2018

<b>Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>

Comissão Executiva do Vestibular — CEV	68
Departamento de Ensino e Graduação — DEG	58
Pró-reitora de Administração — PROAD	43
Departamento de Gestão de Pessoas — DEGEP	32
Faculdade de Veterinária — FAVET	24
FONTE: Portal — Ceará Transparente	

No quadro acima observa-se a variação das Manifestações por Unidade entre os anos de 2017/2018. Observa-se que todas as unidades exceção do CCT e do CCS apresentaram redução percentual no ano de 2018, em relação à 2017. A maior redução foi constatada na PROGRAD, com 70,73% de redução. A menor redução foi observada na Comissão Executiva do Vestibular/CEV apresentado uma redução percentual de 26,42% em relação ao período anterior, 2017. Essa imagem dos resultados pode leva a conclusão de que houve uma melhoria dos serviços prestados por estas unidades em relação ao ano de 2017, com mais atenção para as unidades CCT e do CCS

**Gráfico 8.** Manifestação por unidade OUVIDORIA FUNECE/UECE — 2019



FONTE: Ouvidoria — FUNECE/UEC

### 3.7 Manifestações por Município

**Tabela 10.** Manifestações por Município OUVIDORIA FUNECE — 2018

Número Manifestações por Município/Ano/ (%/ano)
---

FONTE: Portal — Ceará Transparente

Municípios	Manifestações por ano		(%) Percentual por ano	
	2018	2019	2018	2019
NÃO INFORMADO	432	217	80,44	46,37
FORTALEZA	72	189	13,41	40,30
LIMOEIRO DO NORTE (Faculdade de filosofia Dom Aureliano Matos – FAFIDAM)	02	10	0,37	2,13
IGUATU (Faculdade de Educação Ciência e Letras – FECLI)	03	02	0,56	0,43
QUIXADÁ (Faculdade de Ciência e Letras do Sertão Central – FECLEC)	03	07	0,56	1,50
ITAPIPOCA ( Faculdade de Educação de Itapipoca – FACEDI)	03	07	0,56	1,50
CRATEÚS (Faculdade de Educação – FAEC)	—	05	0,00	1,07
TAUÁ (Cent. de Ciência e Tecnol. – CECITEC)	01	01	0,19	0,21
OUTROS MUNICÍPIOS DO CEARÁ	20	29	3,72	6,18
MUNICÍPIOS DE OUTROS ESTADOS	01	01	0,19	0,21
OUTROS ESTADOS	—	01	0,00	0,00
Total	537	469	100%	100%

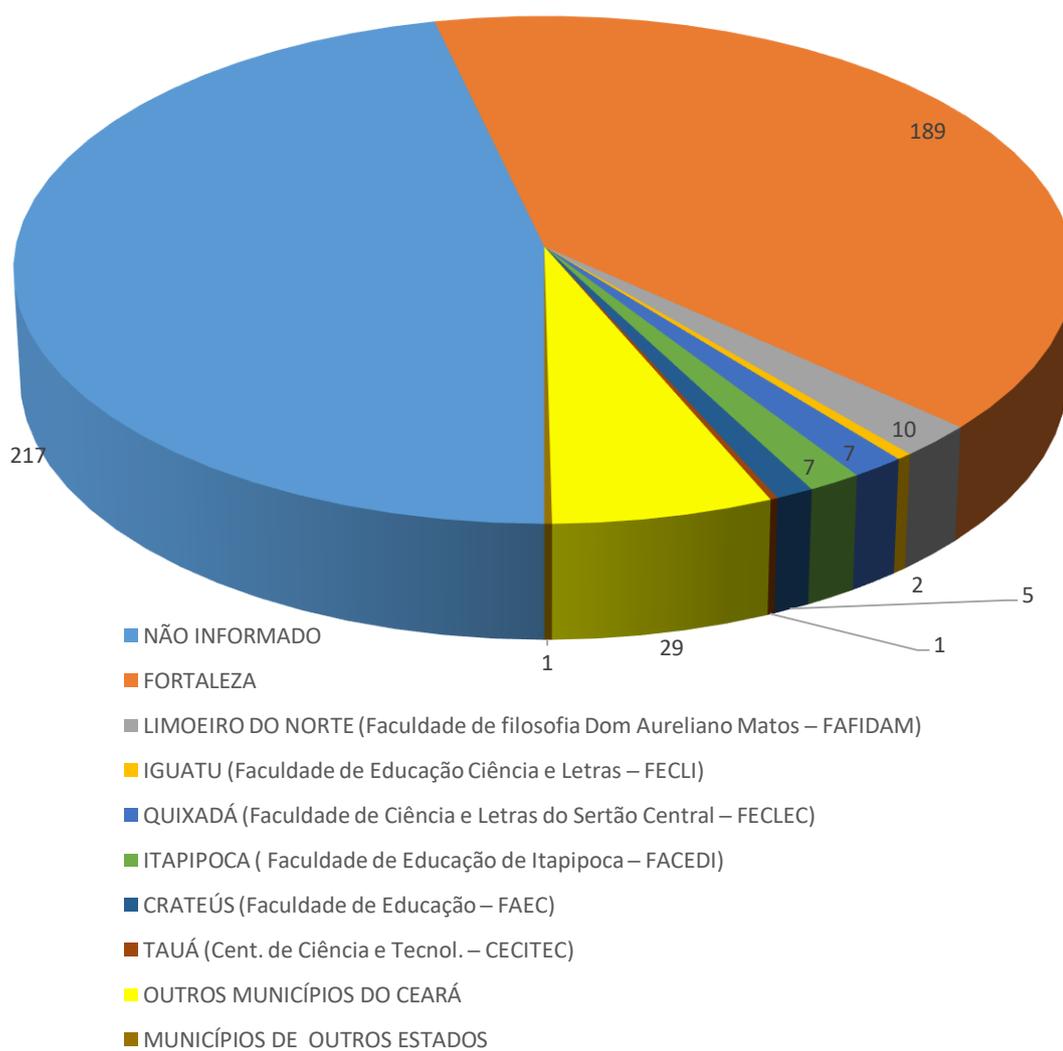
A tabela 10 apresenta a Ouvidoria da FUNECE contando com o Campus do Itaperi e 06 (seis) campi localizados nos seguintes municípios do Estado do Ceará: Limoeiro do Norte, Iguatú, Quixadá, Itapipoca, Cratéus e Tauá. Analisando os *valores percentuais* na segunda coluna da tabela, verificamos que o município de FORTALEZA foi o que apresentou maior número de manifestações com *13,41%*; seguido dos municípios DE IGUATÚ, QUIXADÁ e ITAPIPOCA com igual número de manifestações num total de *0,56%* cada um. Numa escala decrescente seguem os municípios de LIMOEIRO DO NORTE, TAUÁ e CRATEÚS.

Observando o Gráfico Representativo de Série Estatística da tabela 10, Gráfico 10, a seguir, constatamos com mais clareza e facilidade o fenômeno estudado. Torna-se necessário tomadas de decisões buscando estruturar o serviço de ouvidoria nos campi para melhorar os serviços prestados a estas populações e conseqüentemente tornar cada vez mais efetivo a transparência nos serviços públicos no Estado do Ceará.

#### **Gráfico 10. Manifestações por municípios**

## Número Manifestações por de Município

### Gráfico em Setores – Setograma



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UECE

## 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

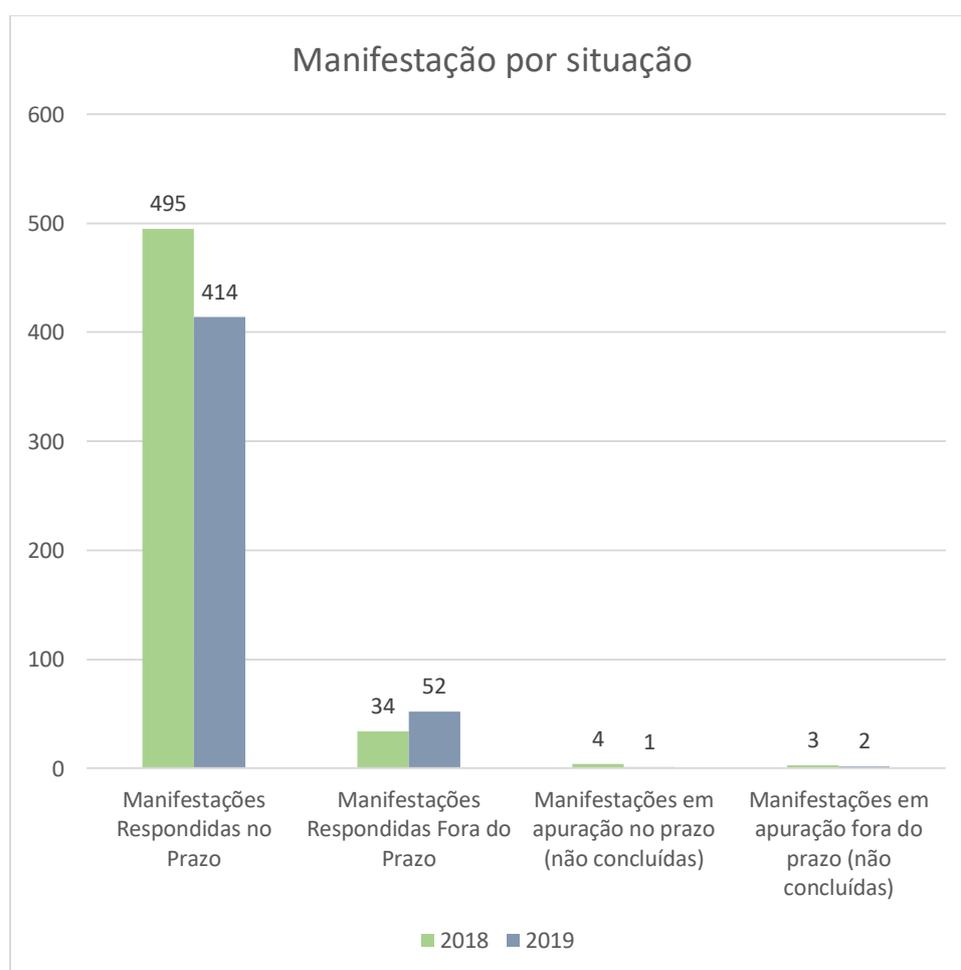
A Ouvidoria em Números será implementada, segundo uma estrutura construída *com base nos dados brutos coletados* pelos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE no ano de 2019, a partir dos relatórios disponibilizados

### 4.1 Resolubilidades das Manifestações por Situação

**Tabela 11.** Manifestações por situação — OUVIDORIA FUNECE — 2019

Manifestações por Situação	Quantidade Manifestações	
	2018	2019
Manifestações Respondidas no Prazo	495	414
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	34	52
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	04	01
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	03	02
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>469</b>

FONTE: Portal — Ceará Transparente

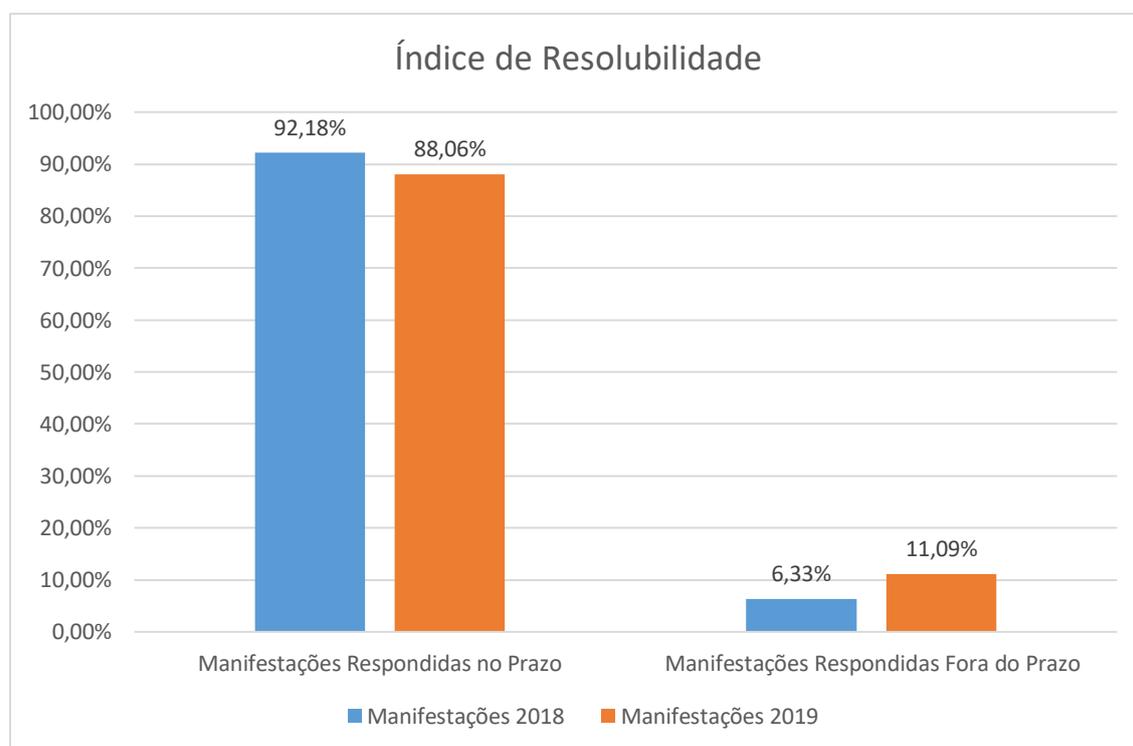


Tomamos o Prazo de resposta as manifestações encaminhadas para as Ouvidorias instituído pelo Decreto nº 30.474/2011 como fundamento para o bom desempenho, uma vez que, disciplina a conduta de todos os envolvidos no tratamento das demandas. Lembrando: manifestações atendidas no prazo são respondidas em até 15 dias e ou no período de 16 a 30 dias quando prorrogado o prazo.

**Tabela 12.** — Índice de Resolubilidade OUVIDORIA FUNECE — 2018/2019

Situação	Índice de Resolubilidade	
	Manifestações 2018	Manifestações 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	92,18 %	88,06 %
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	6,33 %	11,09 %

FONTE: Portal — Ceará Transparente



No período de 2018 o percentual de demandas respondidas no prazo alcançou o valor de 92,18%. No período anterior – 2017, este percentual alcançou o valor de 98,63%, mantendo um bom nível de resolubilidade. No atual período analisado, 2019, o percentual caiu para 88,06% revelando descuidos na observância da lei e consequente, ineficácia dos resultados. Este comportamento retrata a atividade dos órgãos da FUNECE/UECE voltada para as respostas das demandas de Ouvidoria e para os operadores da Ouvidoria no acerto dos encaminhamentos

#### 4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a totalidade de manifestações respondidas fora do prazo está relacionada ao atraso por parte dos órgãos demandados, sugerimos, à Administração Superior, providências para que seja criado e incluído na cesta de indicadores de cada órgão, o indicador de “Tempo de Resposta a demandas de Ouvidoria”.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

**Tabela 13.** Tempo médio de Resposta – OUVIDORIA FUNECE – 2019

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tempo Médio de Respostas por ano	
Ano	Tempo Médio – (Dias)
2018	08
2019	17

FONTE: Portal – Ceará Transparente

#### 4.2.1 Satisfação dos usuários da ouvidoria

**Quadro 1.** Pesquisa de Satisfação – OUVIDORIA FUNECE – 2018

Satisfação dos usuários		
Itens	Perguntas	Índices
A	De modo geral qual sua satisfação com o serviço de	4,10
B	Com o tempo de retorno da resposta	3,92
C	Com o canal utilizado para o registro de sua	4,57
D	Com a qualidade da resposta apresentada	3,25
Índice de Satisfação = $\frac{A+B+C+D}{4} \cdot 100$		79,20

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade o serviço de Ouvidoria era: 3,92.

Agora você avalia que o serviço de Ouvidoria foi: 4,08.

Estes resultados obtidos denotam um aumento da satisfação dos usuários com o tempo de retorno da resposta das manifestações de Ouvidoria.

## **5. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES**

### **5.1 Análise dos pontos Recorrentes**

- Com relação à recorrência de altos índices de manifestação para “*Insatisfação com serviços prestados pelo órgão*”, bem como “*Conduta Inadequada do Servidor*”, verificamos, através das demandas, que a maior parte delas diz respeito à falta de cordialidade por parte dos prestadores de serviço da FUNECE/UECE, bem como a falta de capacitação para a realização dos serviços com eficácia, resultando em demora no atendimento, inconsistência das informações dadas e insatisfatório atendimento ao público.
- Com relação a “*Conduta Inadequada do Professor*”, com base na descrição das demandas, notamos que frequentemente os professores não têm cumprido com suas obrigações estatutárias, principalmente com aqueles referentes ao horário, ministração do conteúdo programático da disciplina, e postura respeitosa na sala de aula.

### **5.2 Providências adotadas pelo órgão/ entidade quanto as principais manifestações apresentadas**

- A Ouvidoria tem realizado reuniões com a Administração Central, com Diretores de Centro e com Coordenadores de Cursos, no sentido de sanar as fragilidades reveladas pelos demonstrativos gráficos apresentados neste relatório.
- A comissão de Assédio Moral, já criada, irá colaborar, especialmente com relação ao assunto: “*Conduta Inadequada do Professor*”, bem como “*Conduta Inadequada do servidor*”.
- Os coordenadores de curso têm se comprometido na mediação dos conflitos, bem como na apuração de irregularidades, cometidas pelo professor no âmbito de suas atribuições estatutárias, agindo diretamente na redução de reclamações e denúncias relacionadas à “*Conduta Inadequada do Professor*”.
- A Ouvidoria tem colaborado com os administradores de contrato de serviços terceirizados a fim de que sejam cumpridas as normas contratuais integralmente, evitando condutas inadequadas por parte destes funcionários, prezando pelo zelo dos serviços prestados à comunidade e agindo diretamente na redução de reclamações e denúncias relacionadas à “*Conduta Inadequada do servidor*”.

## **6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

- Reforma Parcial da Sede da Ouvidoria compreendendo: conserto de Infiltrações e vazamentos, recuperação de forro, pintura interna, e colocação de um exaustor na sala do Ouvidor. Colocação de faixa identificativa da Sede da Ouvidoria, reconstrução da calçada do prédio e construção de uma jardineira em frente a sede.
- Aquisição de telefone sem fio para sala do Ouvidor. (O sistema de telefonia contava com apenas um tranco e dois ramais. No tronco atendia duas linhas e uma delas era mediante chave bipolar que alimentava dois ramais dos quais um deles era o do ouvidor. (Sem comentários para os transtornos que havia)

## **7. COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

### **7.1 Ouvidoria FUNECE/UECE, CGE, EGPCE**

No ano de 2019 a Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE, representada pelo Ouvidor Geral, professor Alexandre Vieira Neto, com o objetivo de fomentar conhecimento e visibilidade sobre ouvidoria, participou junto a **Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará – CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Ceará – EGPCE**, da realização dos seguintes Eventos:

#### **☀ 1ª Reunião Ordinária da Rede Controle Social – 2019.**

Data: 27/02/2019

Horário: 8:00 h

Local: SPS

#### **☀ 24ª Reunião Edição do Fórum regulação Cidadania**

Período: 09/04/2019

Horário: 14:00 h às 17:00 h

Local: Auditório da ARCE

#### **☀ 2ª Reunião Ordinária de Rede Controle Social 2019**

Data: 17/04/2019

Horário: 8:30 h

Local: Auditório Seplag

#### **☀ 3ª Reunião de Rede**

Data: 27/06/2019

Horário: 8:30 h

Local: Auditório Seplag

#### **☀ Instrumento de uma democracia Participativa (ABO)**

Data: 21/08/2019

Hora: 15:00 h

Local: Auditório SPS

#### **☀ 4ª Reunião de Rede Controle Social**

Data: 28/08/2019

Horário: 8:30 h

Local: Auditório Seplag

#### **☀ Curso de Operacionalização de Carta de Serviços ao Cidadão**

Data:

Horário: 8:00 às 12:00 h / 13:00 às 17:00 h

Local: Escola de Gestão Pública – EGPCE

#### **☀ 5ª Reunião de Rede Controle Social**

Data: 23/10/2019

Horário: 8:30 h

Local: Auditório SOP

☀ **Fórum permanente de Controle Interno**

Data: 13/11/2019

Horário: 8:30 às 16:00 h

Local: Seplag

☀ **Oficina Construção de Relatórios de Ouvidoria (turma 3).**

Local: Escola de Gestão Pública – EGP

Data: 29/11/2018

Horário: manhã

☀ **6ª Reunião de Rede Controle Social**

Data: 18/12/2019

Horário: 8:00 às 11:30 h h

Local: Auditório ARCE

**7.2 Participação da Ouvidoria da FUNECE/UECE na Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir CE, – Mira: aprimoramento no desempenho da função de Ouvidor.**

**Módulos Estudados:**

☀ **Módulo 1** – Ouvidoria como Instrumento de Cidadania

☀ **Módulo 2** – Acesso à informação e um novo tempo da transparência

☀ **Módulo 3** – Cestão de Processos para Ouvidoria

☀ **Módulo 4** – Sistema Público de Acesso à Informação

☀ **Módulo 5** – Ouvidoria como Instrumento de Gestão

☀ **Módulo 6** – Processo de Comunicação e sua efetividade no espaço laboral

☀ **Módulo 7** – (EAD + Oficina): Ética no Serviço Público

**7.3 Participação da Ouvidoria da FUNECE/UECE nos Campi – Itaperi e Fátima.**

☀ Interação com a Comunidade interna, nos diferentes níveis, com a Administração Superior (Reitor, Vice-reitor, Chefe de Gabinete do Reitor) e com os responsáveis pelos órgãos: Diretores de Centro, Pró-reitores e Coordenadores de Cursos e Outros – Mira: conhecimento intrapessoal e interpessoal para gerar uma melhor articulação e consequente aprimoramento das atividades de todos.

☀ **Palestra Proferida pelo Ouvidor durante o ENCONTRO DE FORMAÇÃO DE COORDENADORES DE CURSOS DE GRADUAÇÃO DA UECE** – Pró-reitora de Graduação – PROGRAD realizado no período de 12, 13, 22 de agosto e 27 de setembro de 2019 no Auditório da PROGAD, no Campus do Itaperi. Carga horária de 4h.

**8. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.**

Conforme Resolução nº 1504/CONSU, DE 19 DE AGOSTO DE 2019 do Conselho Universitário, o (a) Ouvidor (a) da FUNECE/UECE integrará o Conselho Universitário –

CONSU e o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CEPE com direito a voz. Desta forma, a Ouvidora participou de reuniões ordinárias do Conselho de Ensino e Pesquisa (CEPE) e Conselho Universitário (CONSU).

Nesta contextualização, a Ouvidora tem sido convidada, pelo Magnífico Reitor da UECE a participar de reuniões do Conselho Diretor. A Ouvidoria tem ainda recebido diversos convites da Administração Superior para participação em Solenidades de Colação de Grau, concessão de Títulos Acadêmicos, visitas de autoridades do Governo do Estado e CGE, confraternizações, dentre outros.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Algumas restrições continuam limitando o desempenho e a capacidade de resolução dos serviços de Ouvidoria no ano de 2019. Dentre eles destaca-se a demora na resposta às manifestações dos cidadãos por parte de alguns setores. Também foi percebido que existe uma resistência de setores para atender às solicitações da Ouvidoria sobre pedidos que exigem mudanças nos procedimentos realizados, a fim de aprimorar a gestão e, conseqüentemente, melhorar o atendimento ao público interno e externo da FUNECE/UECE.

Ademais, muitas respostas às manifestações pelo Setor demandado foram incompletas, pouco substanciais, extensas e algumas vezes agressivas, fazendo com que a Ouvidoria filtre e refaça a resposta sem, contudo, fugir do intento da resposta.

Com a Participação da Ouvidoria da FUNECE/UECE junto a **Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará – CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Ceará – EGPCE na Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir CE**, – desenvolveu-se um processo de aprimoramento no desempenho da função do Ouvidor pelo largo programa Modulado de informações estruturais e fundamentais para o bom desempenho do trabalho de Ouvidoria. O Curso de Certificação de Ouvidor constitui, por conseguinte, o fundamento sólido sobre o qual o Ouvidor pode edificar a ouvidoria.

O restrito tempo de atuação como ouvidor, agora certificado, já permitiu me assenhorar um pouco mais dos fundamentos que sustentam a CGE e SSO e conseqüentemente ter condições para tecer melhor pareceres com aos trabalhos de Ouvidoria.

Com a montagem deste relatório apoiado no “relatório guia” enviado as todas as ouvidorias setoriais e pelos conhecimentos adquiridos na CGE através dos cursos ministrados, consegui me firmar no conhecimento básico de sustentação, abrindo assim perspectivas de crescimento para trabalhar com muita garra no trabalho por mim assumido.

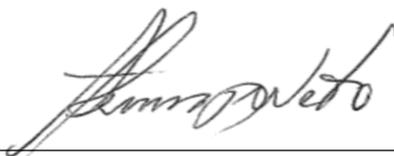
Com a finalidade de minimizar os problemas observados durante o ano de 2019, tenho como plano de ação para o ano de 2020, participar das reuniões dos Colegiados de Cursos para divulgar a importância da Ouvidoria para o crescimento e aprimoramento da Instituição, assim nas Unidades Administrativas da FUNECE, após obtenção do "aceite" pelos professores Pró-reitores e Chefes de Setores.

Por fim, posso afirmar que o respeito pelo “Setor Ouvidoria” por parte da comunidade interna da FUNECE/UECE é muito gratificante.

## 10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.

- Ampliar a divulgação das atribuições e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, Junto à comunidade da FUNECWE/UECE, objetivando aumentar sua visibilidade e a Conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a Comunidade e as instâncias acadêmicas e administrativas – Placas indicativas em vias de acesso aos campi, praças e passarelas internas. Banners com gráficos elucidativos – Projeto em elaboração.
- Inclusão de informações da Ouvidoria no material distribuído pela Pró-reitora de Graduação aos alunos ingressantes.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020



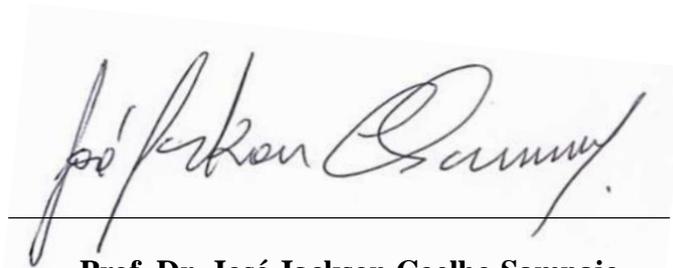
---

**Alexandre Vieira Neto**  
**Ouvidor Setorial FUNECE/UECE**

## **11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO**

Eu, Prof. Dr. José Jackson Coelho Sampaio, Presidente da Fundação Universidade Estadual do Ceará – FUNECE e Reitor da Universidade Estadual do Ceará – UECE, declaro ciência das ações relatadas neste relatório, inclusive o comentário final do item 5 deste relatório, acerca da Portaria n. 167/2014, de 06/11/2014, que outros, e reafirmo meu compromisso institucional com a extensão e consolidação das atividades pertinentes a Ouvidoria da FUNECE/UECE.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2020.

A handwritten signature in black ink, written in a cursive style, reading 'José Jackson Coelho Sampaio'. The signature is positioned above a horizontal line.

**Prof. Dr. José Jackson Coelho Sampaio**  
**Presidente da FUNECE/ Reitor da UECE**