



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PROVIDENCIAS QUANTO ÀS RECOMENMDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	7
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
3.3 Tipo de Manifestação.....	17
3.3.1 Tipificação/Assunto.....	20
3.3.2 Manifestação Assunto/Sub-assunto.....	22
Tabela 6. Assunto/sub-assunto – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020.....	22
Tabela: Assunto/Sub-assunto OUVIDORIA UECE – 2020.....	24
3.4 Manifestações por tipo de serviços.....	24
Tabela 7. Tipo de Serviço – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020.....	24
3.5 Manifestações por programa orçamentário.....	25
Tabela 8. Programas Orçamentários – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020.....	25
3.6 Manifestações por unidades Internas.....	26
Unidades Internas.....	26
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	29
4.1 Resolubilidades das Manifestações por Situação.....	29
4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	31
4.1.2 – Tempo Médio de Resposta.....	31
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	31
4.2.1 Satisfação dos usuários da ouvidoria.....	31
5. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	32
5.1 Análise dos pontos Recorrentes.....	32
5.2 Providências adotadas pelo órgão/ entidade quanto as principais manifestações apresentadas.....	32
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	32
7. COMPROMETIMENTOS COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	33
7.1 Ouvidoria FUNECE/UECE, CGE, EGPCE.....	33
7.2 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.....	34
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRG.....	35



# FUNECE/UECE.



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

## EXPEDIENTE

**Direção Superior:** Prof. Hidelbrando dos Santos Soares (Reitor)  
Prof. Dárcio Ítalo Alves Teixeira (Vice-Reitor)  
Prof. Altemar da Costa Muniz (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

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 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 2020

**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 Iperí – 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

**OBSERVAÇÃO:** O item 2, providencias quanto as recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do ano anterior – 2019, está mostradas no final deste comentário. Este item foi paralisado com o surgimento da Pandemia do Coronavírus. Com isso, o

regime de trabalho tomou forma descontínua ocorrendo com alternância de períodos (meses, semanas, dias ou horas) de atividades e de forma Presencial e Remota. Esta situação criou uma instabilidade e ao mesmo tempo uma desestruturação no andamento das atividades de todos os setores da Nossa Universidade, trazendo também no seu bojo “um efeito desestabilizador para a vida pessoal de todos.”

A Ouvidoria em contato com o atual Reitor da UECE, professor Hidelbrando dos Santos Soares, nomeado quarta-feira, 13 de janeiro de 2021, pelo Governador do Ceará, Camilo Santana, aguarda uma visita na sede da Ouvidoria para tratar da retomada das atividades concernentes ao item 2., acima ressaltado, com todos os ajustes necessários, e outros assuntos pendentes.

## **ÍTEM 2.**

**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 2019, 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.: Dácio 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 serão feitas 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 – 2017/2020

Manifestações por Ano e variação percentual dos registros			
Total de Manifestações por Ano			Variações nos registros: $var \% = \frac{ano\ atual}{ano\ ant.}$
Ano	Total	Variação	
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	$\frac{2020}{2019} = \frac{2263}{469}$	$var \% = \frac{2020}{2019} = + 382,51$
2020	2263	—	—

FONTE: Portal – Ceará Transparente

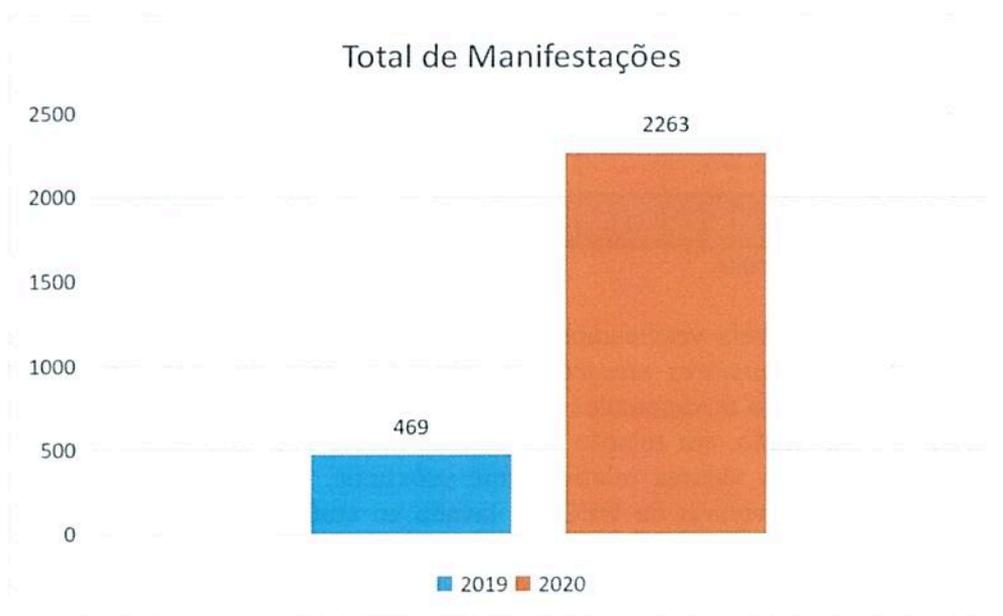
Tabela 1. Série Estatística – Temporal.

Na tabela 1 acima, verificamos que no ano de 2019 foram registradas 469 manifestações, ao passo que no ano de 2020 tivemos um total de 2.263 manifestações, tendo havido assim um aumento de 1794 manifestações no período de 2020, gerando um percentual de evolução de + 382,51%, conforme tabela acima, sinalizando uma provável melhora na atuação da Ouvidoria da FUNECE/UECE junto a sociedade interna e externa em razão do fomento dos meios de comunicação e mudanças no tratamento de resoluções das ações empreendidas pela sociedade em todos os setores de atividades pelo aparecimento inesperado da COVI-19. Em consequência, como é do conhecimento de todos, 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. Essa mudança, transmutou as ações de resolução das demandas da sociedade gerando diferentes novas decisões e ações num formato ainda desconhecido pela grande maioria

da população. E isto se manifestou com surpresa e imposição e vem alterando, dia a dia, 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 — 2019/2020



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UECE

Examinando a apresentação gráfica acima relativa ao do Total de manifestações do período 2019/2020 constata-se que houve um aumento significativo na busca de soluções pontuais e particulares ou sobre a política ou serviços públicos 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 – 2020

Total de Manifestações Mensais													
Manifestações	Meses												Total anual
	Jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Reclamação	17	14	18	10	06	17	194	599	14	25	16	18	948
Denúncia	01	01	02	—	—	—	05	03	—	02	01	—	15
Solicitação	09	06	10	05	03	08	07	34	843	348	05	06	1.284
Sugestão	02	01	01	02	02	01	—	—	02	—	—	01	12
Elogio	—	—	—	—	—	—	—	—	01	—	02	01	4
<b>Total mensal</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>206</b>	<b>636</b>	<b>860</b>	<b>375</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>2.263</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Tabela 2. Observando a tabela verificamos que *os meses de julho, agosto, setembro e outubro apresentaram os maiores números de demandas, com 206, 636, 860 e 375 respectivamente.* O aumento de demandas nestes meses está voltado para as demandas de Reclamação e Solicitação, em relação aos demais meses que apresentaram menor número de demandas com valores relativamente próximos, deve-se a uma situação nunca vivenciada pela Ouvidoria da UECE e lavada ao conhecimento da CGE, por ligação telefônica com a Andressa, Cláudia e Querobina e por e-mail com o Jean. O Cidadão enviava Manifestação anônima – às vezes passando de trinta entradas por dia – alegando irregularidade na devolução de taxas do vestibular em 2013. As Manifestações foram sempre tratadas de forma correta obedecendo sempre ao procedimento normal de operacionalidade das manifestações. O Outro Pico está atrelado aos efeitos da COVID-19. As manifestações de Solicitação devido a redução drástica dos atendimentos presenciais que passaram a ser, quase que, a única forma de atendimento ao cidadão na busca de Histórico Escolar, Certificados, Diplomas, informações sobre diferentes atividades da universidade. Nesse período, Ouvidoria chegavam a trabalhar aos sábados para não deixar em atraso as demais demandas que chegavam. A variação da Categoria “Reclamação,” no decorrer do período de 2020, atingiu um somatório correspondente a cerca de 41,98% do total das demandas. Analisando o relatório do período anterior – 2019, verificamos que esse tipo de manifestação, face as interações propiciadas pelo meio onde está envolvida, teve reação semelhante naquele período, quando atingiu um somatório correspondente a cerca de 59% do total das demandas. Esta análise já sinalizava naquele período um resultado preocupante no processo administrativo da FUNECE/UECE, alertando que a *eficiência* na operacionalização do sistema de Ouvidoria é apenas o primeiro passo para o ascendimento na busca do verdadeiro objetivo: *a efetividade dos serviços.*

**Gráfico 2 – gráfico em linhas**  
**Manifestações Mensais – Ouvidoria FUNECE/UECE – 2020**



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UECE

Observando o Gráfico 2, representado acima, percebemos claramente o comportamento da linha que representa a manifestação – **RECLAMAÇÃO**. É nesta linha onde aparece o segundo maior pico do gráfico e se *mantêm acima dos picos das demais linhas de janeiro a agosto, quando é superado pela linha que representa a demanda Solicitação de agosto a novembro*. Pelas Apresentações, tabular e Gráfica, da série de informações processadas – Total de manifestações Mensais – constatamos que o quadro de pessoal FUNECE/UECE necessita passar urgente por um processo de capacitação, bem como todos os coparticipantes do processo de Ouvidoria no órgão, no sentido de dar resposta conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos no Regimento das Ouvidorias Setoriais, às denúncias dos interessados.

### 3.2 Manifestação por meio de entrada

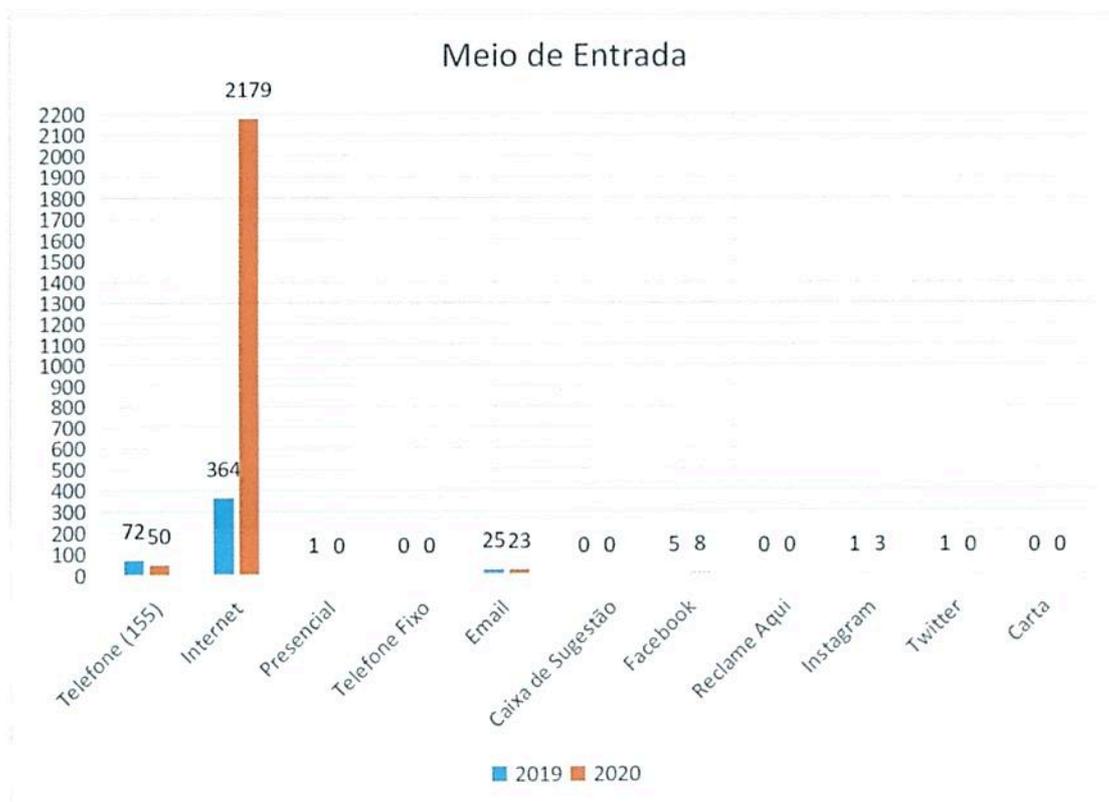
**Tabela 3.** Meio de entrada – OUVIDORIA FUNECE – 2019/2020

Manifestação por Meios de Entrada			
Meios	Ano		$V\% = \frac{2020}{2019}$
	2019	2020	
Telefone 155	72	50	- 30,55
Internet	364	2.179	+ 498,60
Presencial	—	—	—
Telefone fixo	—	—	—
E-mail	25	23	- 8,00
Caixa de Sugestão	—	—	—
Faceboock	05	08	+ 60,00
Reclame aqui	—	—	—
Instagram	01	03	+ 200,00
Twitter	01	—	- 100,00
Carta	—	—	—

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Observando a Tabela 3, verificamos que o telefone 155, como meio de entrada, apresentou *um percentual de involução de -30,55 %*. A Internet o meio de manifestação mais utilizada no período anterior, 2019, como revela os resultados dos dois últimos períodos, apresentou no período de 2020 *um percentual de evolução de + 498,60 %*, em relação ao ano anterior, 2019, com uma ascensão significativa dos valores absolutos, subindo de 374 manifestações para 2.179; o que revela numa linguagem mais técnica, um incremento da preferência por esse meio de entrada e consequente aumento nos serviços prestados. Contrariamente, o comportamento do e-mail institucional em relação ao ano de 2020, apresentou *um percentual de involução de - 8,00%*, com uma pequena queda dos valores absolutos, caindo de 25 manifestações para 23. O faceboock em relação ao ano de 2020, apresentou *um percentual de evolução de 60,00 %*. Os demais dados relativos ao meio de entrada das manifestações podem ser visualizados na tabela acima. Concluímos, com clareza, que o usuário de ouvidoria passou a dar preferência no envio de suas manifestações a Internet, em relação aos demais canais de acesso ao cidadão.

**Gráfico 3 – gráfico em colunas**  
**Manifestações por Meio De Entrada Ouvidoria FUNECE – 2019 / 2020**



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/EU

### 3.3 Tipo de Manifestação

Série Temporal/Categórica

**Tabela 4. Tipo de Manifestação OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2019/2020**

Tipo de Manifestação por ano						
ANO	Tipo de Manifestação					
	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	TOTAL
2019	284	117	39	14	15	469
2020	956	1276	15	12	04	2.263
$var\% = \frac{2020}{2019}$	+ 236,62	+ 620,90	- 61,54	- 14,28	- 73,33	+ 372,44

FONTE: Portal – Ceará Transparente

**Quadro Auxiliar Análise — Tipo de Manifestação (Tabela 4)**

Tipificação	2019		2020		$\frac{var.\%}{2019} = \frac{2020}{2019}$
<b>INSATISFAÇÃO CIDADÃO</b>	(68,87 %) 323		(42,91%) 971		+ 200,62 %
Reclamação	60,55 %	284	42,24 %	956	+ 236,61 %
Denúncia	8,31 %	39	0,66 %	15	- 61,53 %
<b>SOLICITAÇÃO CIDADÃO</b>	24,98 %	117	56,38 %	1276	+ 990,60 %
<b>CONTRIBUIÇÃO CIDADÃO</b>	6,18 %	29	0,70 %	16	- 44,82 %
Sugestão	2,98 %	14	0,53 %	12	- 14,28 %
Elogio	3,19 %	15	0,18 %	04	- 73,33 %
<b>Total</b>	<b>469</b>		<b>2263</b>		<b>+ 382,51%</b>

Observando a **tabela 4**, e o quadro auxiliar acima, passamos a analisar o comportamento da variável – tipo de manifestação, no período 2019/2020.

► **Solicitação** – Tipo de manifestação mais demandada representou 56,38 % de todos os registros em 2020. As Solicitações tiveram um crescimento de 990,60 % no ano de 2020, em relação à 2019.

► **Reclamação** – Representou 42,24 % das manifestações de ouvidoria do ano de 2020. As reclamações tiveram aumento de 236,61 % no ano de 2020 em relação à 2019.

► **Denúncia** – Representou 8,31 % das manifestações de ouvidoria de 2019. Essa demanda teve uma redução 61,53 % no ano de 2020, se comparado com 2019.

► **Sugestão** – Representou 2,98 % das manifestações de ouvidoria de 2019. As sugestões tiveram redução de 14,28 % no ano de 2020 em relação ao período anterior.

► **Elogio** – Representou 3,19 % das manifestações de ouvidoria do período de 2019. Os elogios apresentaram um decréscimo de 73,33 %, no período de 2020 se compararmos com 2019,

• Considerando as manifestações (Reclamação e Denúncia) relacionadas diretamente à Insatisfação do Cidadão, quanto ao serviço público oferecido; verificamos um somatório de 323 manifestações em 2019 e de 971 em 2020, levando a um percentual de evolução igual a 200,62 %.

• No gráfico 4 abaixo, Tipo de Manifestação por ano, representativo da variável qualitativa (temporal/Categórica) — percebemos que três das categorias de manifestações demandadas: Denúncia, Sugestão e elogio, sofreram um decréscimo nas quantidades encaminhadas a ouvidoria no período de 2020, em relação ao ano de 2019, isto é, apresentaram um *percentual de involução*.

• Observação: embora a demanda SOLICITAÇÃO, tenha tido um incremento significativo de 990,60 % em 2020, em relação à 2019; entretanto, os resultados finais se apequenam perante valores alcançados por demandas como Reclamação, com

aumento de 236,61 % no ano de 2020 em relação à 2019, arrastando para cima a insatisfação do cidadão para um patamar de 200,62 % em 2020 em relação ao de 2019.

### 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 – 2020

Tipificação/Assuntos mais Demandados			
Tipificação	Assuntos mais Demandados		sub-total
RECLAMAÇÃO	Vestibular	474	956
	Insatisfação com serviços prestados pelo órgão	46	
	Conduta inadequada de professor	18	
	<b>Total</b>	<b>538</b>	
SOLICITAÇÃO	Vestibular	733	1276
	Insatisfação com serviços prestados pelo órgão	08	
	Concurso/Seleção/organizado CEV/UECE	07	
	<b>Total</b>	<b>748</b>	
DENÚNCIA	Conduta inadequada de professor	07	15
	Conduta inadequada de aluno	02	
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	02	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	
SUGESTÃO	Insatisfação/ Serviços Prestados pelo Órgão	02	12
	Coronavírus/COVID –19	02	
	Vestibular	02	
	<b>Total</b>	<b>06</b>	
ELOGIO	Elogio ao servidor público/colaborador	03	04
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01	
	<b>Total</b>	<b>04</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>2.263</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Observando a tabela (5), verificamos nela que o tipo de assunto mais demandado é a *Solicitação* contando com 956 encaminhamentos. Esse total de 46 encaminhamentos – soma-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 – 2019, 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 no gráfico plotado abaixo.

**Gráfico 5 – gráfico em colunas**



### 3.3.2 Manifestação Assunto/Sub-assunto

**Tabela 6.** Assunto/sub-assunto – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020

Assuntos / sub-assuntos	
<b>Assunto 1. Vestibular</b>	<b>1.205</b>
Orientação e procedimentos sobre edital	1.196
Resultados	06
Insatisfação com aplicativos da prova	03
<b>Assunto 2. Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão</b>	<b>43</b>
Desatualização de informações	18
Demora no atendimento	15
Não comprometimento de normas e procedimentos	10
<b>Assunto 3. Conduta inadequada de professor</b>	<b>16</b>
Constrangimento ao aluno	11
Insatisfação com metodologia pedagógica	03
Assédio Social	02
<b>Assunto 4. Processo/seleção organizado pela CEV/UECE</b>	<b>14</b>
Orientação e procedimentos sobre edital	12
Resultados	01
Local e data da prova	01
<b>Assunto 5. Diploma e Histórico</b>	<b>14</b>
Orientação e procedimento para solicitação	11
Solicitação de Segunda Via	02
Revalidação de Diploma (Graduação)	01
<b>TOTAL</b>	<b>1.292</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparen

**Análise tabela 6.** Do total de 1.292 manifestações, o assunto mais demandado foi **Vestibular**, com 1205 manifestações. Das 1.205 manifestações, 1.196 são atribuídas a “*orientação e procedimentos sobre edital*”. Isto nos induz a pensar numa necessidade de uma efetiva divulgação de novas informações no âmbito interno do órgão e na capacitação dos servidores responsáveis pelo assunto. Continuando a análise da tabela 6, o segundo assunto mais demandado foi: “**Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão**” com 43 manifestações. Das 43 manifestações, 18, isto é, 41,86% estão relacionadas com “*Desatualização de informações*” que comunga com a orientação e procedimentos sobre edital. Constata-se com estes resultados colhidos das manifestações, uma valiosa 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**

## Assunto / Sub-assunto



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UEC

### 3.3.3 Manifestação por Assunto/Sub-assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-assunto OUVIDORIA UECE – 2020

Assunto / subassuntos	
<b>Assunto 1. Coronavírus (COVID – 19)</b>	<b>02</b>
Ações de preservação ao combate do Coronavírus	01
Insatisfações com as ações do Governador do Estado	01
<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparente

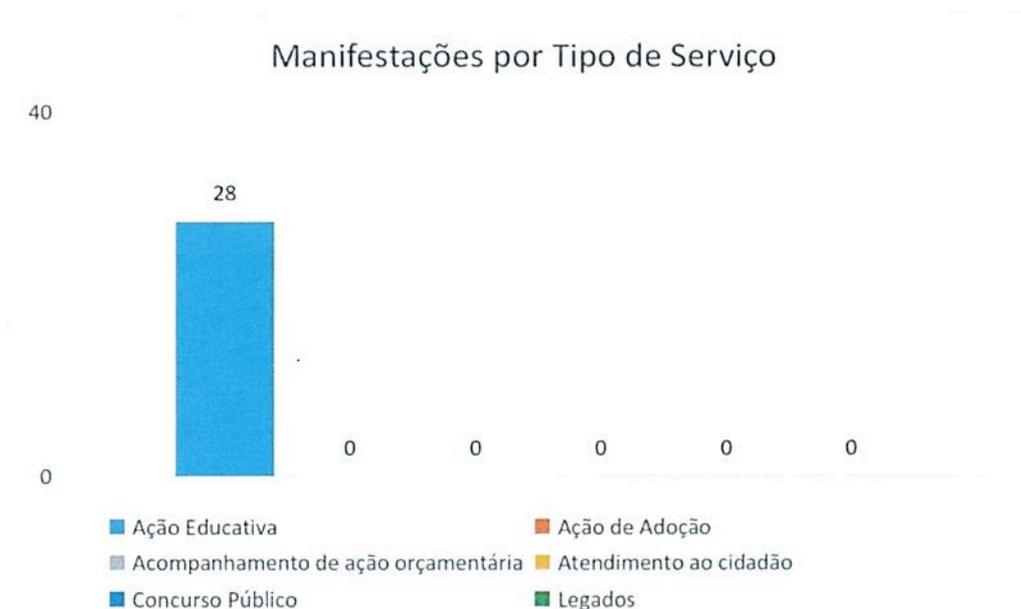
### 3.4 Manifestações por tipo de serviços

Tabela 7. Tipo de Serviço – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020

Tipos de serviços	
Ação educativa	28
<b>TOTAL</b>	<b>2.263</b>

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Gráfico 7 – gráfico em colunas



### 3.5 Manifestações por programa orçamentário

Tabela 8. Programas Orçamentários – OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020

Programas Orçamentários			
<b>211</b>	<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ</b>		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R\$ 7.346.517,44	R\$ 6.000.469,41	81,68
	Objetivo: Promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta de todos os Poderes.		
<b>222</b>	<b>GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS</b>		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R\$ 90.000,00	R\$ 0,00	0,00
	Objetivo: Promover o dimensionamento, alocação, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas nos órgãos públicos estaduais para uma melhor oferta do serviço público.		
<b>411</b>	<b>CEARÁ CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO</b>		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R\$ 607.418,18	R\$ 366.922,06	60,41
	Objetivo: Ampliar a disseminação da pesquisa, difusão científica e tecnológica para o desenvolvimento economicamente viável, socialmente justo e ambientalmente correto alcançando o interior do Estado.		
<b>442</b>	<b>QUALIFICA CEARÁ: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DO TRABALHO</b>		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R\$ 8.735.000,00	R\$ 2.682.018,25	30,0
	Objetivo: Ampliar a oferta de educação profissional em áreas necessárias ao desenvolvimento socioeconômico, alinhada às demandas dos setores produtivos e vocacionais locais e das regiões do Ceará.		
<b>451</b>	<b>DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR</b>		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R\$ 303.438.713,81	R\$ 277.716.871,85	91,52
	Objetivo: Ampliar a oferta e o desempenho da educação superior, no que tange ensino, pesquisa e extensão, alinhada às demandas sociais e vocações regionais, contribuindo para a elevação do nível de escolaridade da população cearense.		

### 3.6 Manifestações por unidades Internas

**Tabela.9** Manifestações por unidade – OUVIDORIA FUNECE – 2020

Unidades Internas	
Unidades	Total
Comissão Executiva do Vestibular – CEV	1.222
Pró – Reitoria de Graduação (PROGRAD)	56
Faculdade de Veterinária do Ceará (FAVET)	27
Secretaria de Apoio às Tecnologias Educacionais SATE/UAB	21
Centro de Ciências de Saúde (CCS)	16

FONTE: Portal – Ceará Transparente

No quadro acima observa-se que a CEV é a unidade interna da UECE mais demandada com 1222 manifestações, que corresponde a 91,00% de todas as unidades. A PROGRAD, com 16,37% das manifestações é a segunda mais demandada com 56 manifestações.

**Gráfico 8.** Manifestação por unidade OUVIDORIA FUNECE/UECE – 2020



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UEC.

### 3.7 Manifestações por Município

**Tabela 10.** Manifestações por Município OUVIDORIA FUNECE – 2020

Número Manifestações por Município/Ano/ (%/ano)				
Municípios	Manifestações por ano		(%) Percentual por ano	
	2019	2020	2019	2020
NÃO INFORMADO	217	2.114	46,27	93,41
FORTALEZA	189	106	40,30	4,68
LIMOEIRO DO NORTE (Faculdade de filosofia Dom Aureliano Matos – FAFIDAM)	10	03	2,13	0,13
IGUATU (Faculdade de Educação Ciência e Letras – FECLI)	02	00	0,43	0,00
QUIXADÁ (Faculdade de Ciência e Letras do Sertão Central – FECLEC)	07	04	1,50	0,17
ITAPIPOCA ( Faculdade de Educação de Itapipoca – FACEDI)	07	04	1,50	0,17
CRATEÚS (Faculdade de Educação – FAEC)	05	01	1,07	0,04
TAUÁ (Cent. de Ciência e Tecnol. – CECITEC)	01	01	0,21	0,04
MARACANAÚ	–	05	–	0,22
MARANGUAPE	–	03	–	0,13
RUSSAS	–	03	–	0,13
OUTROS MUNICÍPIOS DO CEARÁ	29	19	6,18	0,83
MUNICÍPIOS DE OUTROS ESTADOS	01	02	0,21	0,09
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>2.263</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

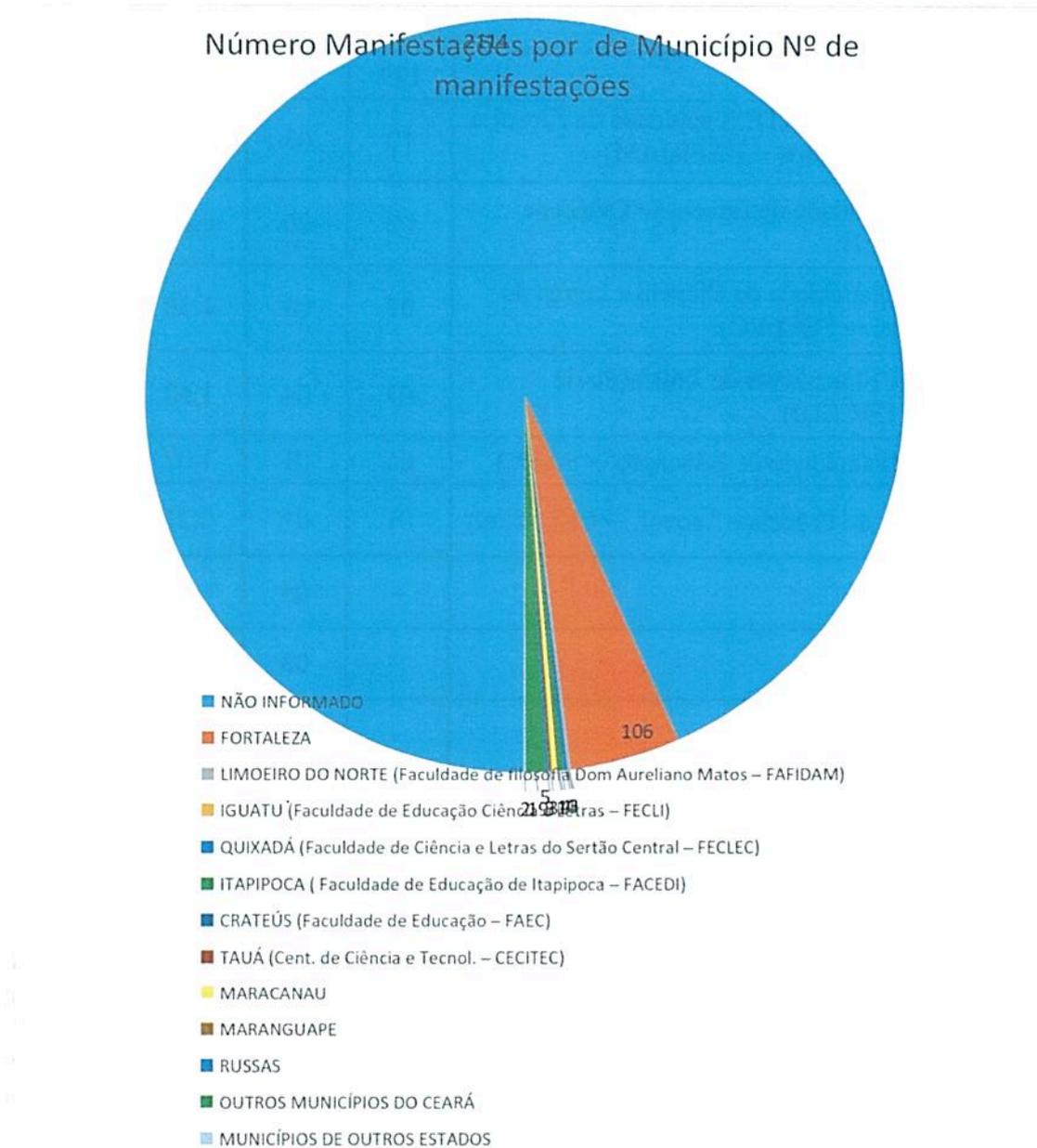
FONTE: Portal – Ceará Transparente

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, Cratêus 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 **4,68%**; seguido dos municípios de QUIXADÁ, ITAPIPOCA e LIMOEIRO DO NORTE num total de **0,47%**

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 consequentemente tornar cada vez mais efetiva a transparência nos serviços públicos no Estado do Ceará.

**Gráfico 10. Manifestações por municípios**



FONTE: Ouvidoria – FUNECE/UECE

## 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

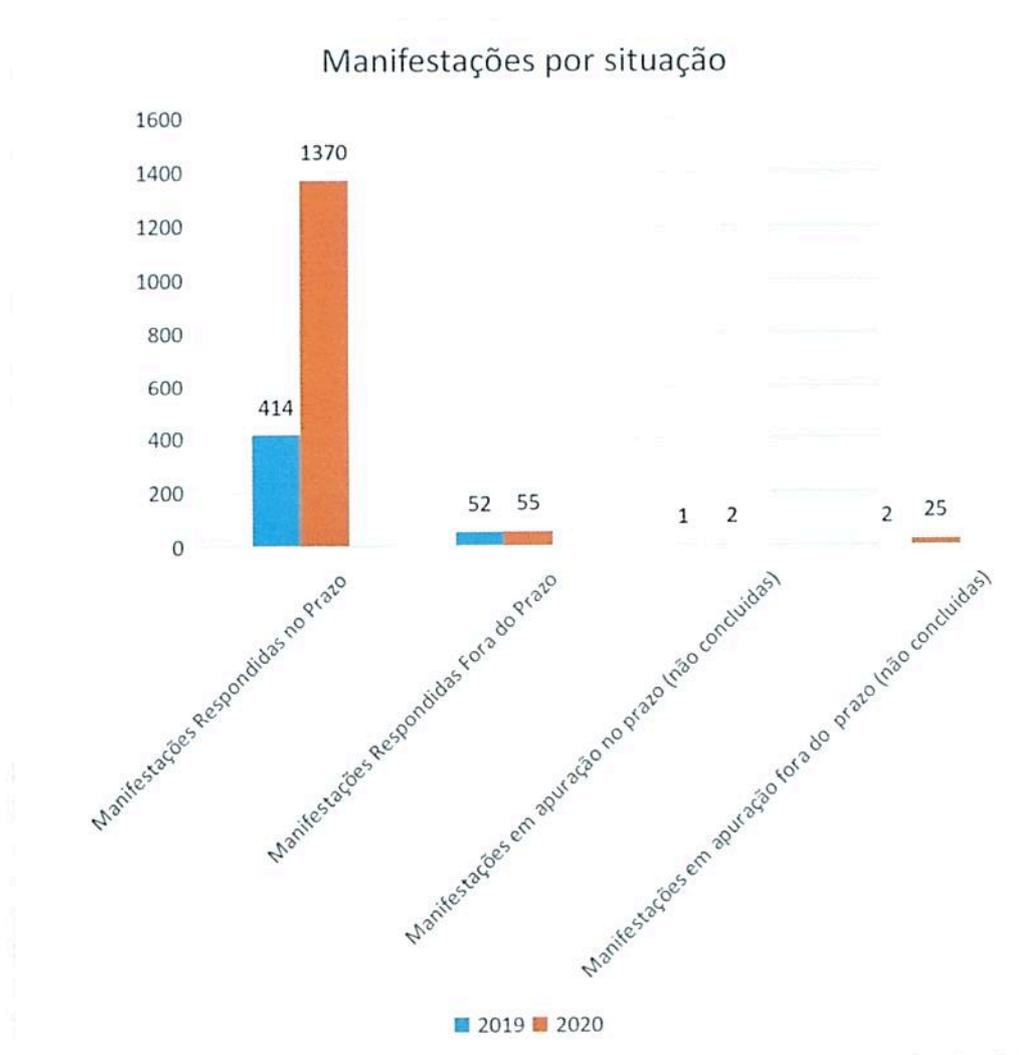
### 4.1 Resolubilidades das Manifestações por Situação

Tabela 11. Manifestações por situação — OUVIDORIA FUNECE — 2020

Manifestações por Situação	Quantidade Manifestações	
	2019	2020
Manifestações Respondidas no Prazo	414	1.370
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	52	55
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	01	02
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	02	25
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>1.452</b>

FONTE: Portal — Ceará Transparente

Gráfico 1. Manifestações por situação

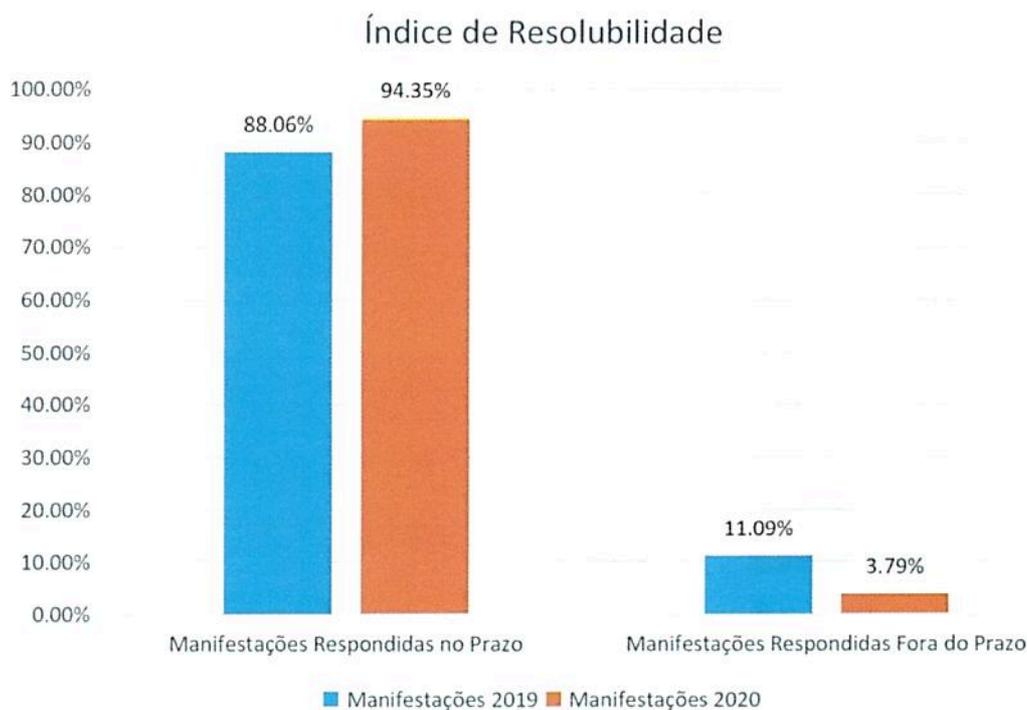


Tomamos o Prazo de resposta as manifestações encaminhadas para as Ouvidorias instituído pelo Decreto nº 30.474/2011 como fundamento para o bom desempenho, uma vez que, disciplina a conduta de todos os envolvidos no tratamento das demandas. Lembrando: manifestações atendidas no prazo são respondidas em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

**Tabela 12.** – Índice de Resolubilidade OUVIDORIA FUNECE – 2019/2020

Situação	Índice de Resolubilidade	
	Manifestações 2019	Manifestações 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	88,06 %	94,35%
Manifestações Respondidas Fora do Prazo	11,09 %	3,79

FONTE: Portal – Ceará Transparente



No período de 2019 o percentual de demandas respondidas no prazo alcançou o valor de 94,35%. No período anterior relativo ao ano – 2019, este percentual alcançou o valor de 88,06%, podendo ser considerado um baixo nível de resolubilidade, revelando descuidos na observância da lei e conseqüente, 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. No atual período, apesar dos problemas gerados pela Pandemia do Coronavírus, o nosso percentual de demandas respondidas no prazo cresceu bastante, alcançando o valor de 96,15%.

#### 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, as seguintes providências:

1. A criação e inclusão do indicador “Tempo de Resposta às demandas de Ouvidoria” na cesta de indicadores de cada órgão.
2. O cumprimento do Parágrafo único do Art.12 – Capítulo V da **RESOLUÇÃO Nº 1504/CONSU, DE 19 DE AGOSTO DE 2019** que diz: - Os servidores docentes, técnico-administrativos, alunos e colaboradores demandados pelos Ouvidores integrantes do SSO/FUNECE que não disponibilizem ou que retardem o fornecimento de informações ou documentos necessários à apuração das manifestações da Ouvidoria poderão ser **responsabilizados administrativamente**.
3. Urgente Capacitação de todos os servidores docentes, técnico-administrativos, alunos e colaboradores demandados pelos Ouvidores integrantes do SSO/FUNECE.

#### 4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela 13. Tempo médio de Resposta – OUVIDORIA FUNECE – 2020

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tempo Médio de Respostas por ano	
Ano	Tempo Médio – (Dias)
2019	17
2020	04

FONTE: Portal – Ceará Transparente

Observando a **tabela 13**, acima, os valores do tempo médio de respostas nos anos de 2019 e 2020, verificamos que houve uma involução – 76,47% do tempo médio de resposta por ano, no atual período de 2020. Isto traduz uma provável melhora no desempenho das resoluções dos processos de ouvidoria.

#### 4.2.1 Satisfação dos usuários da ouvidoria

Quadro 1. Pesquisa de Satisfação – OUVIDORIA FUNECE – 2020

Satisfação dos usuários		
Itens	Perguntas	Índices
A	De modo geral qual sua satisfação com o serviço de	3,75
B	Com o tempo de retorno da resposta	3,44
C	Com o canal utilizado para o registro de sua	6,26
D	Com a qualidade da resposta apresentada	3,54
Índice de Satisfação: média perguntas $\frac{(A+B+C+D)*20}{4}$		84,95 %

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: 3,44.

Estes resultados obtidos denotam uma diminuição 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 são acusados de não cumprir com suas obrigações estatutárias, principalmente com aqueles referentes ao horário, ministração do conteúdo programático da disciplina, e postura na sala de aula.

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

A OUVIDORIA CONTINUA TRABALHANDO INCANSAVELMENTE EM CIMA DAS PROVIDÊNCIAS:

- 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 ralação ao assunto: “*Conduta Inadequada do Professor*”, bem como “*Conduta Inadequada do servidor*”.
- No comprometimento dos coordenadores de curso 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**

Com o advento da PANDEMIA do CORONAVÍRUS os demais benefícios requeridos por relatórios Técnico-Administrativos, foram congelados. A Ouvidoria já fez o primeiro contato com a nova REITORIA, no propósito da retomada dos tópicos constantes dos dois relatórios. Os benefícios abaixo relacionados foram conquistados do período anterior de 30/08/2019.

- 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 tronco 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**

Se 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 Eventos abaixo relacionados, no ano de 2020, participou, de forma presencial da 1ª Reunião Ordinária **da Rede Controle Social – 2020**, em: 19/02/2020 no horário: 8:00 h, na EGPCE. As demais Reuniões Ordinária **da Rede Controle Social – 2020** teve participação em algumas delas de forma conturbada em função de diversos fatores como: queda do sistema, Internet, entrava mas não conseguia participar – algumas vezes entrei em contato com a Lia que procurava me auxiliar. Assim, não há como precisar minha participação nos eventos. Este período de 2020 trouxe muitos transtornos para todos os habitantes do planeta terra. Precisamos reagir, primeiramente pela fé, depois pelos nossos esforços, para colocar as coisas nos seus devidos lugares da melhor maneira possível.

### **7.2 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.

## **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**

Continuam ainda existindo restrições que limitando o desempenho e a capacidade de resolução dos Serviços de Ouvidoria no ano de 2020. 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, consequentemente 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, mostrando mais uma vez a necessidade urgente da capacitação de todos os envolvidos nos processos de Ouvidoria.

Com a finalidade de minimizar os problemas observados durante o ano de 2020, tenho como plano de ação para o ano de 2021, participar das reuniões dos Colegiados de Cursos para divulgar a importância da Ouvidoria para o crescimento e aprimoramento da Instituição, nas Unidades Administrativas da FUNECE, após obtenção do "aceite" pelos professores, Pró-reitores e Chefes de Setores.

## **10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.**

As sugestões e recomendações apresentadas no Relatório de Ouvidoria de 2019 continuam em foco na tentativa de serem levadas a cabo a partir de março de 2021, no aguardo do tempo necessário para o novo reitor assenhorar-se de todos os questionamentos levantados para alavancar as novas metas a alcançar.

Sugestões e recomendações apresentadas no Relatório de Ouvidoria de 2020.

- 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.
- Inclusão de informações da Ouvidoria no material distribuído pela Pró-reitora de Graduação aos alunos ingressantes.

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2021



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

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

Eu, Hidelbrando dos Santos Soares, Presidente da Fundação Universidade Estadual do Ceará (FUNECE) e Reitor da Universidade Estadual do Ceará (UECE), declaro ciência das ações relatadas neste relatório e reafirmo meu compromisso institucional com a extensão e consolidação das atividades pertinentes a Ouvidoria da FUNECE/UECE.



**Prof. Ms. Hidelbrando dos Santos Soares**  
**Presidente da FUNECE/ Reitor da UECE**