RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

Sumário

1 – Introdução 4
Do Sistema Setorial de Ouvidoria da FUNECE 6
Estrutura e Funcionamento do Sistema de Ouvidoria da Funece 6
2 – Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas 8
3 – Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações) 9
3.1 Total de Manifestações do Período 10
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada 12
3.3 - Tipo de Manifestação 13
3.3.1 Manifestação por Tipo/Assunto 14
3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto 15
3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19) 16
3.4 – Manifestação por Tipo de Serviço – 16
3.5 Manifestação por Programa Orçamentário 17
3.6 – Manifestações por Unidades Internas 18
3.7 Manifestações por Unidade Município 18
4 – Indicadores da Ouvidoria 19
4.1 Resolubilidade das Manifestações 19
4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade 21
4.1.2 - Tempo Médio de Resposta 21
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria 22
4.2.1 Índice Geral de Satisfação 22
4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação 22
4.2.3 – Amostra de Respondentes 23
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria 23
5. Análise e Providências das Manifestações 24
5.1 - Motivos das Manifestações 24
5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes 24
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas 24

6 – Benefícios Alcançados pela Ouvidoria 25
7 – Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias..... 25
8 - Boas Práticas de Ouvidoria 26
9 - Considerações Finais 26
10. Sugestões e Recomendações 26
11 - Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade 27

EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor - Hidelbrando dos Santos Soares
Vice-Reitor – Dárcio Ítalo Alves Teixeira
Ouvidora: Administradora M.e Maria José Barbosa Gomes
Equipe Ouvidoria: Economista Luiz Damasceno Maciel
Maria Aglais Ferreira Cavalcante - Assistente de Administração
Maria Ivone Tavares Vasconcelos – Apoio administrativo

1 – INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei 13.875/07 e os Decretos Estaduais 30.474/11 e 30.938/12, este relatório apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria da UECE, no exercício de 2021.

Criada pela Resolução 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019, tendo como finalidade a mediação entre os cidadãos e a Administração da FUNECE, a Ouvidoria é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos públicos interno e externo à UECE como também de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente dos serviços prestados e das ações da Instituição.

No ano de 2021 foram registradas 441 manifestações, destas, 10, foram anuladas, permanecendo 341, distribuídas entre "*Reclamações, Solicitações, Denúncia Sugestão e Elogio*". Comparado aos registros de 2020 houve uma queda significativa de -389%. Atribuímos essa queda à abertura gradual da Universidade no ano de 2021 e a adaptação das pessoas ao contexto da pandemia do CORONAVÍRUS (COVID-19).

Feita essa breve descrição, passamos a apresentar no item 1, deste relatório, uma breve contextualização da FUNECE/UECE e da Ouvidoria.

O item 2, consta do pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas da CGE, na sequência, o item 3 destaca a Ouvidoria em números; apresenta de forma quantitativa e qualitativa, atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE, a partir de relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de 2018 a 2021.

Constam do item 4, respostas aos indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, como: índices de manifestações respondidas no prazo, satisfação do cidadão com a Ouvidoria e resolubilidade.

O item 5 trata da expectativa do(a) cidadão(ã) com a UECE, motivos das manifestações, pontos recorrentes e providências adotadas para sanar as deficiências que possam existir.

Os itens 6 e 7 tratam respectivamente dos benefícios alcançados no ano, a partir de ações da Ouvidoria e o comprometimento da UECE com as atividades da Ouvidoria, providenciando alterações ou incorporando práticas assertivas às evidências desfavoráveis à administração que se persegue.

O item 8 – Boas práticas de ouvidoria - deixou de ser contemplado, neste relatório, haja vista a instituição ter passado pelo início da atual Administração, ter enfrentado um novo pico da CORONA VIRUS e ter permanecido com trabalho remotos nos 6 primeiros meses do ano e com aulas remotas até o momento atual.

Os itens 9 e 10, tratam sobre as considerações finais e indicação de ações de melhorias a ser contempladas em 2022.

A Universidade Estadual do Ceará (UECE) tem origem na Lei nº 9.753, de 18 de outubro de 1973, com a missão de produzir e disseminar conhecimento científico e tecnológico, formar profissionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e para a promoção do desenvolvimento sustentável do estado do Ceará.

Como visão de futuro a UECE elegeu "ser uma universidade integrada à sociedade, com destaque no cenário nacional e internacional, pela qualidade do ensino e a relevância de sua pesquisa, e com contribuição relevante para a elaboração e a execução de políticas e programas públicos estaduais relevantes para o desenvolvimento socioeconômico sustentável do Ceará".

DO SISTEMA SETORIAL DE OUVIDORIA DA FUNECE

O Sistema Setorial de Ouvidoria da Fundação Universidade Estadual do Ceará – SSO/FUNECE, órgão auxiliar da Presidência, foi criado pela Resolução 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019, tendo como finalidade a mediação entre os cidadãos e a Administração da FUNECE, com vistas à otimização dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades realizadas pelos membros e órgãos da FUNECE e atende às disposições da Lei no 13.875/07 e dos Decretos Estaduais no 30.474/11 e no 30.938/12.

Estrutura e Funcionamento do Sistema de Ouvidoria da Funece

De acordo com o §1º da Resolução de criação, o SSO/FUNECE conta:

Com um Ouvidor Geral, responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e que responderá diretamente pelas atividades do Campus Itaperi, em Fortaleza;

07 (sete) Ouvidores de Campus, referentes aos Campi

- Fátima/Centro de Humanidades-CH,
- Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos-FAFIDAM,
- Faculdade de Educação de Itapipoca-FACEDI,
- Faculdade de Educação e Ciências de Iguatu-FECLI,
- Faculdade de Educação, Ciências e Letras do Sertão Central-FECLESC,
- Centro de Educação, Ciências e Tecnologia da Região dos Inhamuns-CECITEC,
- Faculdade de Educação de Crateús-FAEC, que constituirão a Rede Interna de Ouvidoria.

Vale salientar que a Rede Interna de Ouvidoria ainda não foi constituída, o SSO/FUNECE conta atualmente com o Ouvidor Geral, responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e responde diretamente pelas atividades do Campus Itaperi, em Fortaleza, e pelos 7 (sete) Campi já relacionados.

Constituem diretrizes do SSO/FUNECE, fomentar a utilização dos canais permanentes de comunicação e interlocução que viabilizem e otimizem o recebimento e o processamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações demandadas por servidores docentes, técnico-administrativos, alunos, colaboradores, cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte do público alvo, de informações sobre os impactos das ações desenvolvidas pela Universidade. Para cumprir com a diretriz, se utiliza dos canais de atendimento e participação abaixo relacionados:

- Central de Atendimento 155
- Plataforma Ceará Transparente (www.ouvidoria.ce.gov.br,
- www.cearatransparente.ce.gov.br)
- E-mail da Ouvidoria Geral (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)
- Redes Sociais CGE (@cgeceara)
- Telefone Fixo da Ouvidoria da UECE
- E-mail da Ouvidoria da UECE.

O SSO/FUNECE, adota como modelo de gestão e operacionalização a lógica de rede para garantir a uniformidade e celeridade dos processos e procedimentos, interligando-se todas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE;

O SSO/FUNECE tem por princípio a imparcialidade nas manifestações; discrição, confidencialidade e sigilo das informações sob responsabilidade, isonomia e eficácia no atendimento aos cidadãos, eficiência e celeridade na operacionalização dos processos e fomento à participação dos cidadãos.

A criação do SSO/FUNECE, tem contribuído com a otimização das atividades desenvolvidas e mais transparência no processo decisório.

Compete à Ouvidoria, receber, examinar, instruir e encaminhar à Presidência da FUNECE as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas nos campi da UECE, divulgar seu papel institucional à comunidade, elaborar e encaminhar à Presidência o Relatório Semestral, consignando a natureza das demandas, dos procedimentos adotados e os resultados obtidos, além de manter contínua integração e interação com a CGE, diligenciando o processamento dos expedientes encaminhados no âmbito do SSO/FUNECE mediante a utilização obrigatória da ferramenta digital "Sistema de Ouvidoria–SOU", adotando os procedimentos necessários à sua efetiva operacionalização.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Orientação 2.1 Fluxo de procedimentos em conformidade com o § 1° do Art. 22 do Decreto Estadual n° 33.485/2020;

Não implementado.

Orientação 2.1.1 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Não implementado.

Orientação 2.1.2 Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.°1/2020.

Não implementado.

Orientação 2.1.3 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Não implementado

Orientação 2.1.4 - Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Implementado.

2.2 Orientações para a UECE e outros órgãos

2.1 Orientação 07 – Intensificar a divulgação dos canais de participação e missão da ouvidoria aos cursistas das escolas de governo e universidades, durante a realização dos cursos presenciais e EAD, na abertura ou no encerramento, e, dentro das possibilidades, incluir no material didático, orientando também o professor/instrutor sobre essa divulgação.

Não implementado.

2.3 Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual n° 33.485/2020.

Não implementado

Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional n° 13.460/2017.

Não implementado.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A análise se dará conforme demonstrado abaixo:

- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Assunto e Sub-assunto
- Tipificação/Assunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade Município
- Município

3.1 Total de Manifestações do Período

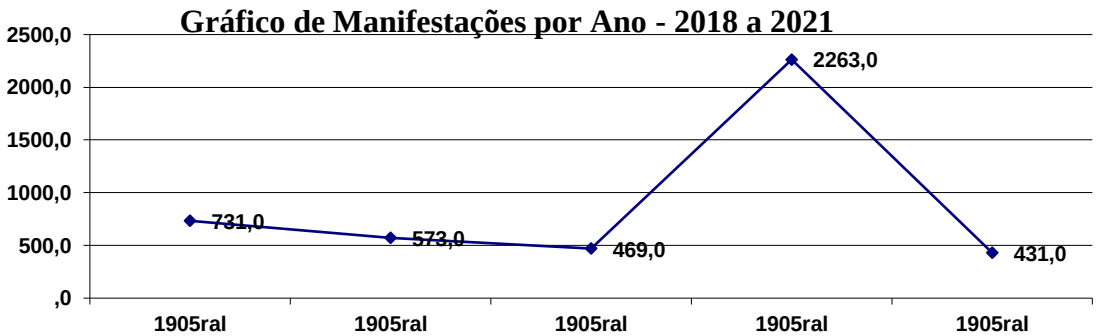
TABELA 1 – Manifestações por ano

ANO	TOTAL	VARIAÇÃO %
2018	537	-14%
2019	469	79%
2020	2263	-389%
2021	431	-

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

A análise da TABELA I mostra o ano 2020 com um número significativo de registro de manifestações (2263), superou 2019 (469) e 2021 com 431.

Ao comparar a evolução de 2020 em relação a 2019, percebe-se um aumento de 1794 manifestações no período. Contrariamente a 2020, o ano de 2021 apresentou um número de demandas mais próximo a 2019, foram 431 manifestações, apresentando, portanto, uma involução de -1832 manifestações, ou percentualmente, em valores arredondados - 389%. Esses resultados também são demonstrados no gráfico, a seguir.



3.1.1 Manifestações mensais

TABELA 2 – Manifestações Mensais

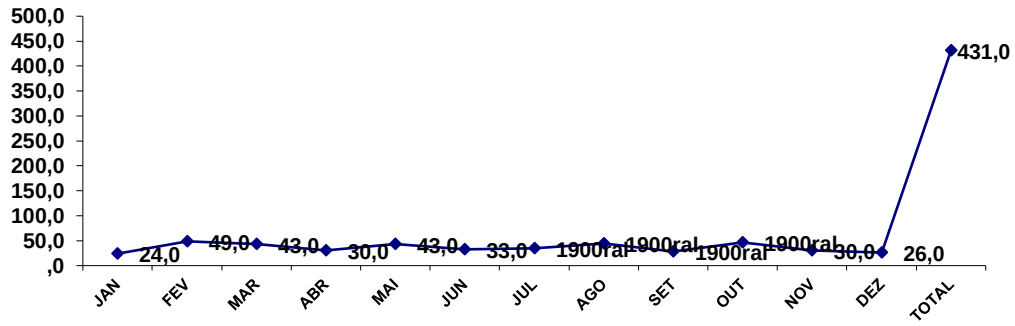
Manifestações	Meses												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	set	Out	Nov	dez	TOTAL ANUAL
Reclamação	13	36	31	18	26	23	26	37	14	35	22	18	299
Denúncia	03	02	04	03	03	03	03	01	01	04	02	01	30
Solicitação	07	10	08	08	11	05	07	10	11	06	03	07	93
Sugestão	01	0	0	0	04	01	01	01	0	01	04	0	13
Elogio	0	01	0	0	02	0	01	0	01	01	0	0	06
Total mensal	24	49	43	29	46	32	38	49	27	47	31	26	441

Fonte: Plataforma CGE, acessado em 18.01.2022 às 17:45

OBS Das 441 manifestações registradas, 10 foram invalidadas, conforme planilha de dados brutos, acessada em 18.01.2022 às 17:45h.

Os dados da TABELA alimentarão o gráfico II, a seguir, com as respectivas análises.

Gráfico 2 - Manifestações Mensais (2021)



Conforme o Gráfico II, os meses fevereiro, março, maio, agosto outubro e novembro apresentaram as maiores demandas com 49, 43, 46, 49 e 47 respectivamente.

O aumento de demandas nesses meses foi voltado para manifestações de reclamação e solicitação.

Por considerar o ano de 2020, atípico, deixamos de fazer o comparativo com o mesmo período (mês a mês) do ano anterior.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

TABELA 3 - Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Variação %
Telefone 155	50	83	66%
Internet	2179	305	-614%
Presencial	-	-	0
CearáApp	-	4	4
Telefone Fixo	-	-	-
E-mail	23	38	65%
Caixa de Sugestões	-	0	0
Facebook	08	1	-7%
Reclame Aqui	-	-	-
Instagram	03	-	0,03%
Twitter	-	-	0
Carta	-	-	0

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Conforme demonstrado na TABELA 3, em 2021, os meios usados para o(a) cidadão(ã) se manifestar foram a Internet, que liderou com 305 das 431 manifestações seguido pelo telefone 155, com 83 entradas, e-mail 38 entradas.

Quando comparado a 2020, observa-se uma involução de -614 para entradas pela Internet. As manifestações por telefone 155 e e-mail apresentaram uma evolução de 66% e 65% respectivamente, com diferença mínima entre as duas.

3.3 - Tipo de Manifestação

TABELA 4 - TIPO DA MANIFESTAÇÃO

Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	9\56	293	-69,85%
Solicitação	1.276	91	-781%
Denúncia	15	29	93%
Sugestão	10	13	30%
Elogio	4	5	25%

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Ao analisar a TABELA 4 - Tipo de manifestação, percebe-se uma queda significativa nas demandas: reclamação e solicitação, com uma variação entre os anos 2020 e 2021 de -69,85% e -781% respectivamente. Contrariamente a esse comportamento, a manifestação *denúncia* teve um aumento relativo ao ano anterior de 93%, sendo o elogio o que apresentou menor percentual de todas as manifestações.

3.3.1 Manifestação por Tipo/Assunto

TABELA 5 - Manifestação por Tipo/Assunto			
Reclamação	**Assuntos mais demandados**		**Subtotal**
1º	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	83	185
2º	Conduta inadequada de professor	59	
3º	Vestibular	43	
Solicitação			
1º	Vestibular	22	41
2º	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	11	
3º	Processo para ingressar na Universidade	08	
Denúncia			
1º	Conduta inadequada de professor	6	12
2º	Procedimento para ingressar na Universidade	3	
3º	Conduta inadequada de servidor colaborador	3	
Sugestão			
1º	COVID 19	4	6
2º	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1	
3º	Atendimento inadequado por prestadores de serviços	1	
Elogio			
1º	Elogio ao servidor público/colaborador	5	5

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Conforme mostrado na TABELA 5, o tipo de assunto mais demandado foi *Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão* com 83 encaminhamentos e a manifestação com menor representatividade, o elogio, mencionado por apenas 5 demandantes em todo ano de 2021. O que pode-se concluir desse dados é que a maioria dos assuntos reclamados poderia ser resolvidos com o sistema de controle acadêmico e demais setores da Universidade funcionando de forma adequada com servidores treinados, professores mais tolerantes e comprometidos com suas funções.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

TABELA 6 – MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

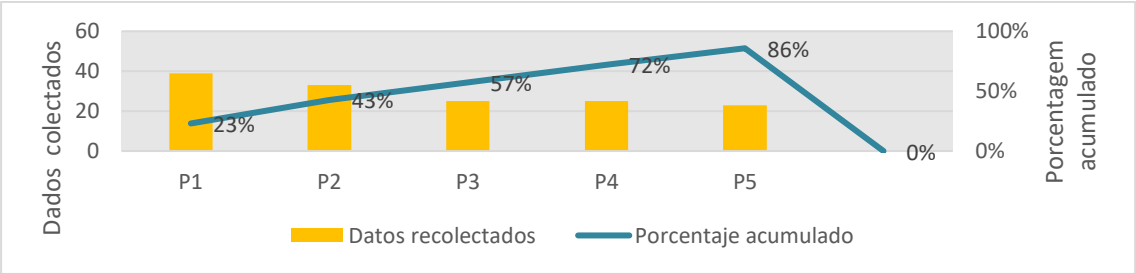
	Sub-Assunto	Total	%
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Diploma e Histórico	25	4,64
	Certificado e histórico	20	4,64
	Procedimento para matrícula	13	3,02
Conduta inadequada de professor	Constrangimento a aluno	25	5,8
	Insatisfação com a metodologia pedagógica	23	5,34
Vestibular	Orientações e procedimentos sobre o edital	33	7,66
Diplomas, certificados e históricos	Orientações e procedimentos para solicitação	24	5,57

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Dos assuntos mais reclamados (TABELA 3.3.2) os subtemas com maior destaque são: D*iploma e histórico, constrangimento de alunos, orientações e procedimentos sobre o edital além da falta de orientação para requerer diplomas e históricos.* Entendemos ser necessário que a Universidade implante, urgentemente, ações de melhoria na comunicação e treinamento

dos servidores da Comissão de Vestibular e de setores como DEG e PROGRAD, que lidam diretamente com a demanda, os resultados também estão explicitados no Gráfico 3, a seguir.

Gráfico 3 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto



3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

TABELA 7 - Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-assunto	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	Ações de prevenção de combate ao Coronavírus	1,16%
	Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	0,70%

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Os resultados constantes da Tabela 7, demonstram o quão pouco demandado foi o assunto COVID-19, com apenas 1,16% manifestantes do universo de 431, ter se referido a ações de prevenção e combate ao vírus, o mesmo acontecendo, em percentual ainda menor, sobre descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados.

3.4 – Manifestação por Tipo de Serviço –

A Carta de serviços da UECE não foi atualizada.

3.5 Manifestação por Programa Orçamentário

TABELA 8 - Programa Orçamentário			
01	GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R$ 8.729.613,00	R$ 7.817.957,00	89,56
	Objetivo: Promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta de todos os Poderes.		
01	GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R$ 100.000,00	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.		
0	CEARÁ CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R$ 305.485,59	R$ 5.485,59	1,80
	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.		
	QUALIFICA CEARÁ: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DO TRABALHO		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R$ 5.635.000,00	R$ 3.346.820,91	59,39
	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.		
427	DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR		
	PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
	R$ 306.269.736,38	R$ 279.444.521,24	91,24
	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.		

Fonte: PROPLAN, acessada em 08.02.2022, às 14h:51min

Como se pode observar na TABELA 8, o Programa Orçamentário mais demandado com 427, das 431, manifestações, foi o Desenvolvimento Integral da Educação Superior, representando 99,07% de todos os programas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

TABELA 9 - Unidades Internas

Unidades	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
PROGRAD	75	39	10	3	-	127
UAB	47	04	04	01	-	56
CEV	19	17	01	03	-	40
CH	26	01	02	-	-	29

A TABELA 9, mostra claramente a PROGRAD como a unidade interna da UECE mais demandada com 127 manifestações, a UAB vem em seguida ocupando o segundo lugar e bem próximo, a CEV com 40 manifestações. Essas unidades juntas representaram mais de 50% das demandas de toda a UECE.

3.7 Manifestações por Unidade Município

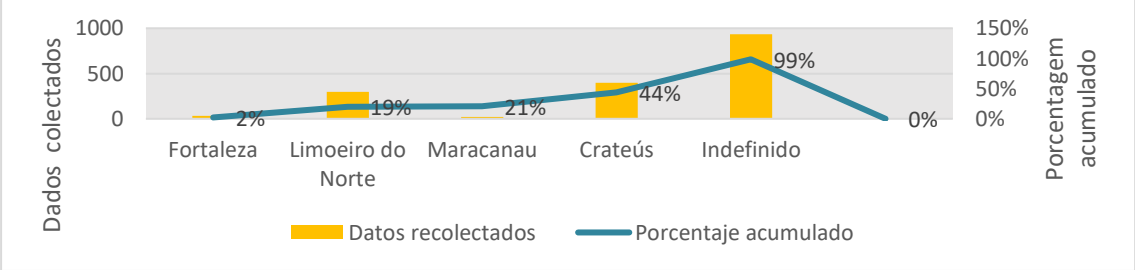
TABELA 10 - Manifestações por unidade município

Município	Manifestação por ano		%	
	2020	2021	2020	2021
Não informado	2114	223	93,41	51,74%
Fortaleza	106	142	4,68	32,95%
Limoeiro do Norte	03	12	0,13	2,78%
Crateús	01	05	1,07	1,16
Outros Municípios do Ceará	29	21	19	0,83

Municípios de Outros Estados	01	06	0,09	0,093

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Gráfico 4 - Manifestações por Unidade Município



Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Como já informado no início deste relatório, a UECE conta com 7 Campi, o de Fortaleza e 6 Campi localizados em cidades do interior do Estado. Dos Campi identificados, Fortaleza foi o que apresentou o maior número de registro de manifestações, no total de 142 ou 32,95%, porém, dado relevante a ser mencionado é o número de manifestações sem identificação, representando mais de 50% de todos os assuntos, conforme Tabela 10, Gráfico 4.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: Índice de Manifestações Respondidas no Prazo e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

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

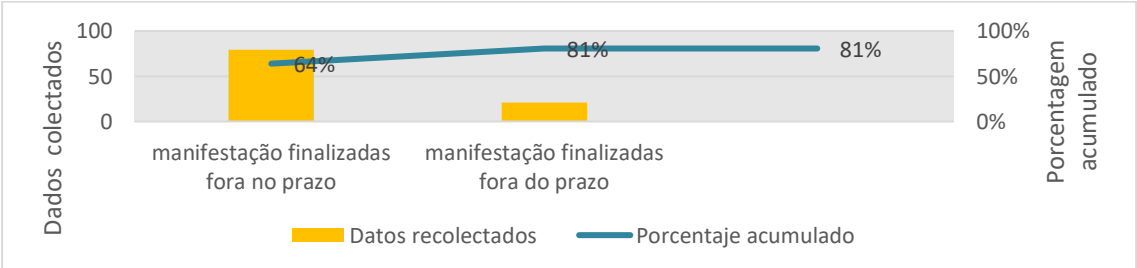
TABELA 11 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	**Quantidade de Manifestações em 2020**	**Quantidade de de Manifestações em 2021**
Manifestações Finalizadas no Prazo	1.370	431
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	55	65
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	02	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	25	21
Total	1452	431

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

TABELA 13 – Índice de Resolubilidade 2020/2021		
Situação	**Índice de Resolubilidade**	
	2020	2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	94,35%	79,17%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3,79%	20,83%

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Gráfico 5 - Índice de Resolubilidade 2020/2021



Entendemos que o cumprimento de prazo das manifestações encaminhadas para as Ouvidorias seja da maior importância para o índice de resolubilidade. A UECE, no que se refere ao ano de 2021 não atingiu o índice especificado pela CGE de até 15 dias e ou no período de 16 a 30 dias quando houver prorrogação de prazo, no entanto alcançou uma resolubilidade superior a 79%, o que denota um bom resultado.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que a totalidade de manifestações respondidas fora do prazo está relacionada ao atraso contínuo dos setores internos da UECE, dos Centros e Faculdades da Capital e do interior, a Administração Superior da FUNECE/UECE juntamente com a Ouvidoria definirá neste mês de fevereiro, o plano estratégico de melhorias dos índices de satisfação dos públicos-alvo da Universidade.

Assim como a melhoria do índice de resolubilidade, o objetivo é também melhorar o indicador de satisfação do cidadão(ã) com a Universidade. Serão feitas intervenções como palestras, reuniões, visitas às unidades Internas, Centros, Faculdades e Administração Superior, além da implantação das Ouvidorias nas Unidades Acadêmicas (Campo Fátima, em Fortaleza, Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos-FAFIDAM, Faculdade de Educação de Itapipoca-FACEDI, Faculdade de Educação e Ciências de Iguatu-FECLI, Faculdade de Educação, Ciências e Letras do Sertão Central-FECLESC, Centro de Educação, Ciências e Tecnologia da Região dos Inhamuns-CECITEC, Faculdade de Educação de Crateús-FAEC, que constituirão a Rede Interna de Ouvidoria. O objetivo é sensibilizá-los a responder às demandas dentro do prazo estabelecido pela CGE e com a qualidade de resposta desejada pelo cidadão(ã).

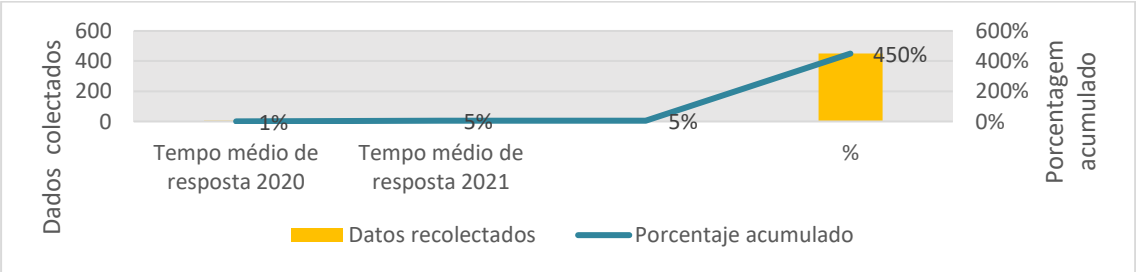
4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

TABELA 14 - Tempo Médio de Resposta (em dias)

Tempo Médio de Resposta 2020	04
Tempo Médio de Resposta 2021	22

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2022, às 16:19h

Gráfico 6 - Tempo Médio de Resposta



Uma simples observação da TABELA 14, percebe-se que o tempo médio de respostas no ano 2021, comparativamente a 2020, sofreu uma involução de resposta de 18 dias ou 450%. Essa constatação demanda desta Ouvidoria, ações assertivas de sensibilização das áreas respondentes o mais rapidamente possível.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA 15 - Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2.33%
B. Com o tempo de retorno da resposta	3%
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33%
D. Com a qualidade da resposta apresentada	1%
Média	10,66%
Índice de Satisfação: média das perguntas $\frac{(A+B+c+D)*20}{4}$	53,03%

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Com o objetivo de melhorar o indicador de satisfação do(a) cidadão(ã) com a UECE serão feitas intervenções como palestras, reuniões, visitas às unidades Internas, Centros, Faculdades e Administração Superior, além da implantação das Ouvidorias nas Unidades Acadêmicas, já mencionado no item 4.1.1. Com estas ações objetiva-se sensibilizá-los a responder às demandas dentro do prazo estabelecido pela CGE e com a qualidade de resposta desejada pelo cidadão(ã).

As ações referidas darão início com palestra a ser ministrada pela CGE sob o tema: Atuação da Ouvidoria no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

TABELA 16 - Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	431
Total de manifestações finalizadas	401
Representação da Amostra	93,04%

Obs. Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações **Finalizadas** * 100

A amostra de 93,04% de demandas respondidas, denota um compromisso do cidadão para a melhoria dos processos de trabalho desta Universidade. Esta Ouvidoria tem o compromisso de trabalhar continuamente para que as demandas a ela chegadas sejam atendidas até o prazo estabelecido e com qualidade das respostas, esperadas pelos(as) cidadãos(ãs)

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 17– Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	1,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2

Considerando a expectativa do cidadão antes de realizar a manifestação era 1,67 e após a realização da manifestação ter atribuído nota 2, o resultado demonstra uma pequena

melhoria da expectativa. Espera-se, em 2022, um índice de resolução bem superior ao demonstrado neste ano de 2021, acompanhado de maior credibilidade da UECE, por parte do cidadão.

5. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 - Motivos das Manifestações

Ao analisar os registros demandados, observa-se recorrência de altos índices de manifestações para *insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, Conduta inadequada de professores e servidores*. Os registros também apontam que a maior parte de recorrência está relacionada à desatualização de informações, orientações e procedimentos sobre o edital, constrangimento a aluno, orientações e procedimentos para solicitação e insatisfação com a metodologia pedagógica

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

O que chama a atenção para os pontos de recorrências é ser praticamente os mesmos de anos anteriores. A Ouvidoria trabalha com expectativa de que mudanças sejam implementadas para atingir positivamente o quadro atual de insatisfação.

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

Acredita-se em um trabalho integrado como apontado em resposta ao item 4.1.1, iniciando pela implantação das Ouvidorias nas unidades do interior, capacitar as equipes que estão à frente do atendimento, aproveitar o espaço da Ouvidoria nos Conselhos Superiores da Universidade para uma contínua sensibilização de Diretores, Coordenadores e Pró-reitores para um atendimento com mais qualidade e que enseje a satisfação do público demandante.

Quanto à conduta inadequada de professores e servidores, a Ouvidoria estará atenta às demandas e trabalhará bem próximo aos Diretores de Centros, Faculdades, Pró-reitorias, Coordenadores e demais setores demandados para apoiá-los no trabalho de conscientização, com vista a provocar mudanças a esses comportamentos. Esse trabalho será apoiado pela Comissão de Assédio Moral existente na Instituição.

Relativamente às demandas sobre o vestibular, a conduta será a mesma.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Considerando a permanência da Pandemia do CORONA VÍRUS 19, de março de 2020 até esta data, com trabalho e aula de forma remota, não observamos benefícios a apresentar, no que se relaciona ao financeiro. Porém, existe comprometimento da Reitoria em fazer ajustes necessários ao bom funcionamento da Universidade e esse bom funcionamento passa pela adequação do espaço físico da Ouvidoria e pela sinalização adequada dos setores.

Um outro benefício foi o remanejamento e lotação de uma servidora para completar o time da Ouvidoria.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A CGE entende esse comprometimento pela participação nos eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor. A Ouvidoria da UECE participou de todos as capacitações relacionadas.

Oficina –Qualidade nas Respostas de Ouvidoria Turma V, dias 11 e 12 de novembro de 2021;

Curso - Tratamento de Denúncias de Ouvidoria Turma III, dias 16, 17, 18 e 19 de novembro de 2021;

Oficina de Utilização da Plataforma Ceará Transparente Turma IV, dias 18 e 19 de novembro de 2021;

Oficina de construção de Relatórios, dia 23 de novembro de 2021; e

Participação na VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, dia 15 de dezembro de 2021, na modalidade Virtual

A Ouvidoria participou de 4 das 6 Reuniões virtuais da Rede de Fomento ao Controle Social, no ano de 2021. Foram elas, 24.02.2021, 28.04.2021, 30.06.2021 e 15.12.2021.

OBS: Na reunião do dia 15.12.2021, a Ouvidoria estava sob comando desta ouvidora que participou do encontro e reafirma seu compromisso de trabalhar para concretizar o objetivo de uma Ouvidoria atenta e comprometida com um trabalho de excelência, além de participar intensamente das atividades da Rede de Ouvidoria.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Esta Ouvidoria Setorial no ano de 202, não realizou ações de boas práticas, acredita-se que em decorrência do isolamento causado pelos ef

eitos da COVID 19.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como citado no relatório de 2020, as restrições ao desempenho e a capacidade de resolução das atividades de Ouvidoria persistiram em 2021. As dificuldades são as mesmas, demora nas respostas às manifestações por alguns setores, resistência em dar respostas às solicitações da Ouvidoria, respostas incompletas cujo conteúdo não atende ao que foi demandado.

Reafirma-se a urgência da implantação de ações de melhorias constantes nos itens 4.4.1 e 5.3 deste relatório.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Além do compromisso assumido pela Administração Superior indicados no item 4.1.1, quais sejam Implantar as Ouvidorias no nas Unidades do Interior do Estado, temos a indicar como sugestões, algumas já indicadas em relatórios anteriores e não implementadas, são elas:

- Entrega trimestral de relatórios parciais à Administração Superior;
- Programa de divulgação das Ouvidorias da UECE com alunos da Capital e interior (encontros calendarizados);
- Reuniões com os representantes das áreas internas demandadas e a Administração Superior, para discutir os índices de resolubilidade e satisfação/insatisfação dos demandantes com os setores e a UECE ;
- Elaboração e distribuição (com os setores internos e as Ouvidorias do interior) do Fluxo de procedimento para demonstrar o caminho seguido pela manifestação, do momento do seu registro, até a resposta final chegar ao manifestante;
- Realizar palestras e ações de conscientização, a iniciar por Palestra ministrada pela CGE, já identificada anteriormente.
- Fazer parceria com o NAAI, Núcleo de Assessoria Acessibilidade e Inclusão, para que Alunos e todo o quadro funcional com deficiência possa ter acesso

a Ouvidoria de forma direta, dentre os meios de DOX VOX, Tele chamada em Libras, para surdos e Áudio descrição para Cegos.

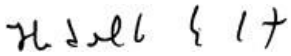
- Sugerir à Administração Superior a instalação de Placas informativas em Braille e voz indicando acesso e encaminhamento a Ouvidoria.
- Interligar demandas de reclamação do NAAI e Ouvidoria, dos alunos Campi Capital e interior, bem como as sedes de UAB/UECE.
- Confecção imediata de Placas, Folders e Banners para divulgação da Ouvidoria constando todos os acessos, via redes sociais, bem como linha direta UECE/Ouvidoria.
- Reforçar o atendimento nos ramais de informação direta CEV/DEG UECE, principalmente em datas de "Seleção, Concursos, Vestibular, Matrícula, Colação de Grau e demais demandas, bem como no Hospital Veterinário para informações sobre consultas e atendimentos em geral.

Maria José Barbosa Gomes
OUVIDOR GERAL DA UECE

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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 à Ouvidoria Geral da FUNECE/UECE.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022



Prof. M.e Hidelbrando dos Santos Soares
PRESIDENTE DA FUNECE/REITOR DA UECE