



# **RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022**

**Período: 01/01/2022 a  
31/12/2022**

## Sumário

<b>EXPEDIENTE</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA UECE E SUA OUVIDORIA</b>	<b>5</b>
<b>2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>8</b>
<b>3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)</b>	<b>10</b>
<b>4 - INDICADORES DA OUVIDORIA</b>	<b>21</b>
<b>5. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>26</b>
<b>6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA</b>	<b>26</b>
<b>7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS</b>	<b>27</b>
<b>8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	<b>28</b>
<b>9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA</b>	<b>28</b>
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>28</b>
<b>11 - SUGESTÕES DE MELHORIAS</b>	<b>29</b>
<b>12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>30</b>

## 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 objetiva apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria da UECE, no exercício de 2022.

Na busca por uma gestão transparente, eficaz e aberta ao diálogo, a Administração Superior da UECE criou a Ouvidoria da instituição por meio da Resolução 1504/CONSU, de 19.08.2019.

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 e ações da Instituição.

No ano de 2022 foram registradas 619 manifestações, destas, 17 foram anuladas e 01 (uma) relativa a outro poder, permanecendo 601, distribuídas entre “*Reclamações, Solicitações, Denúncia Sugestão e Elogio*”. Comparado aos registros de 2021 houve um acréscimo de 188 manifestações. Atribuímos o acréscimo à volta das aulas presenciais em 2022.

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 2019 a 2022.

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 deficiências.

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 descreve os serviços ofertados pela UECE e publicados na Carta de Serviços. Expõe de forma quantitativa os cursos de graduação, pós graduação (lato e stricto sensu), além de cursos técnicos e de extensão. Além de cursos, relata os atendimentos prestados pelo Curso de Psicologia e pelo equipamento Ekobé.

O item 9 apresenta uma boa prática de ouvidoria que ao ser concluída será de grande apoio e ajuda aos manifestantes cegos. -

Os itens 10 e 11 expõem as considerações finais e sugestões de melhorias a serem contempladas em 2023.

## BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA UECE E SUA OUIDORIA

A Universidade Estadual do Ceará (UECE) tem origem na Lei nº 9.753, de 18 de outubro de 1973, cuja missão é 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”.

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.

De acordo com o §1º da Resolução de criação, o SSO/FUNECE conta um Ouvidor Geral, responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e responde diretamente pelas atividades do Campus Itaperi, em Fortaleza. Criou ainda a Ouvidoria do Campus Fátima em Fortaleza, e ainda, 6 unidades para atender os Campi do Interior do Estado.

Vale salientar que a Rede Interna de Ouvidoria não foi implantada pela pouca demanda de manifestações as quais não justificam o custo e a logística de manutenção.

O SSO/FUNECE conta com uma equipe composta pela Ouvidora Geral, responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e com três servidores em tempo integral.

Conta ainda com uma sala espaçosa equipada com 4 mesas de trabalho com as respectivas cadeiras (confortáveis), 4 gaveteiros para apoio, 1 mesa redonda com 4 cadeiras e 3 armários, todos em ótimo estado de conservação.

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, a Ouvidoria utiliza os canais de atendimento abaixo relacionados:

Central de Atendimento 155

Plataforma Ceará Transparente ([www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br),  
[www.cearatransparente.ce.gov.br](http://www.cearatransparente.ce.gov.br))

E-mail da Ouvidoria Geral ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br))

Redes Sociais CGE (@cgeceara)

Telefone Fixo da Ouvidoria da UECE - 3101 9668

E-mail da Ouvidoria da UECE ([ouvidoria.geral@uece.br](mailto:ouvidoria.geral@uece.br)).

De forma presencial - na própria Ouvidoria

O SSO/FUNECE, adota o modelo de gestão e operacionalização em 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; discricção, confidencialidade e sigilo das informações sob responsabilidade, isonomia e eficácia no atendimento aos cidadãos, eficiência, eficácia e celeridade na operacionalização dos processos e fomento à participação dos cidadãos.

Compete à Ouvidoria, receber, examinar, instruir e encaminhar às áreas internas da FUNECE as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas nos campi da UECE, elaborar e encaminhar à Presidência o Relatório parcial 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 02** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria continuará a fazer o levantamento trimestral com base na planilha Dados e Estatística - dados da pesquisa de satisfação por período -, constante da Plataforma Ceará Transparente.

Relativamente às justificativas apresentadas pelos cidadãos insatisfeitos no decorrer do ano de 2022, poucas pessoas responderam a pesquisa. Das 619 manifestações, apenas 112 responderam ao questionário. Destas, 27 são de uma ex-aluna que tem sérios problemas psiquiátricos comprovados e que tem a UECE como seu principal foco. Comparece diariamente ao Campus (inclusive aos sábados) - chega no início da manhã e sai ao final do dia e algumas vezes após o início das aulas noturnas. Tem como principal alvo os dirigentes e alguns professores da Faculdade de Veterinária. Reclama desde os banheiros dos seguranças, às vestimentas e EPIs dos trabalhadores de campo.

Invariavelmente reclama do GABA - Grupo Voluntário - que atende e alimenta diariamente os pets abandonados no Campus e ainda grava todas as conversas que mantém com os seus alvos de reclamações.

Voltando às respostas a pesquisa, 19 dos respondentes se disseram satisfeitos ou muitos satisfeitos e 11 manifestantes elogiaram o atendimento e as respostas recebidas.

Na análise geral que fizemos dos insatisfeitos com as respostas, a maioria absoluta das insatisfações não encontra amparo legal e/ou justificável. Consideramos justas, as 26 reclamações/denúncias a 01 professor, que foi afastado de suas funções no meio do semestre letivo; uma denúncia a outro professor que está respondendo processo administrativo, além de outras mais que se referiam a falta de professores para assumir disciplinas por afastamento dos titulares para tratamento de saúde, saída para pós-Doutorado, desligamento ou aposentadoria. As demais reclamações a professores se prenderam (em suas visões) a excesso de conteúdos e cobranças exageradas. Lembramos

que a UECE é uma instituição de excelência, ganhadora de rankings nacionais e internacionais, e não tem como objetivo comprometer a sua excelência e qualidade do ensino.

**Orientação 04** – 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.

Em se tratando dessa orientação, a Ouvidoria participa da semana de integração semestral com alunos, levando informações sobre a Ouvidoria, afixando cartazes impressos em folha A3, além de participar de encontros com dirigentes dos diversos Centros Acadêmicos dos Cursos de Graduação.

Em 2022, foram feitas reuniões com as Pró-Reitorias, Centros e Faculdades da Capital e do Interior para apresentar a Ouvidoria e discutir sobre tempo e qualidade de resposta.

No Centro de Humanidades- Fortaleza e na FECLESC - interior, foram feitas reuniões virtuais com professores, alunos e Coordenadores para a resolução de problemas expostos em manifestações.

Ainda sobre o tema, a Ouvidoria participa do Programa UECE Itinerante, em 2023, o primeiro município a receber a visita presencial da Ouvidoria é Itapipoca. No decorrer do ano, todas as unidades do Interior serão visitadas.

A UECE Itinerante é um programa de visitas e escutas às unidades do interior que acontece semestralmente onde a toda a Administração Superior (Reitoria, Pró-reitorias, Assessoria de Comunicação, demais Assessorias e a Ouvidoria.

Não menos importante foi o evento de divulgação promovido pela CGE e pela Ouvidoria, para o qual foram convidados professores, diretores, servidores e adm. superior.

No manual do aluno de 2023 (em desenvolvimento), constará um texto explicativo sobre objetivos, diretrizes e trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

A Ouvidoria além de cumprir as recomendações e orientações, inovou ao inserir nos cartazes e Banner o alfabeto Braille, possibilitando assim que todos os deficientes visuais possam acessar os canais disponíveis para acesso à Ouvidoria

**RECOMENDAÇÕES: ADAGRI, COGERH, DETRAN, FUNECE, FUNTELC, JUCEC, NUTEC, SEAS, SECITECE, SESA, SOHIDRA, SOP, SRH, URCA, UVA (resolubilidade abaixo de 90%) 89**

**Recomendação 01** - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Num primeiro momento vale salientar que a Ouvidoria da UECE, no ano de 2022, obteve mais de 93% em resolubilidade, porém, para melhorarmos ainda mais, serão mantidas as ações implementadas em 2022, quais sejam: visitas desta ouvidora aos Centros e Faculdades - Capital e desta feita, incluindo o Interior, dentro da programação UECE Itinerante.

Será dada continuidade às reuniões com os antigos e novos coordenadores para alinhar prazos e conteúdo das respostas. Em 2022, é preciso ser dito, poucas respostas às manifestações excederam os prazos. A média de resposta foi de 11 dias, tempo inferior aos 20 e 30 dias estabelecidos.

### 3 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

TABELA 1. MANIFESTAÇÃO POR PERÍODO		
ANO	TOTAL	Variação %
2019	469	
2020	2263	48,25
2021	431	
2022	619	14,36

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

A análise da TABELA I demonstra que o ano de 2022, com 619 registros de manifestações, superou 2021 em 188 manifestações, apresentando uma variação anual de 14,36%. Quando considerada a variação entre os dois anos anteriores, 2019 e 2020, esta foi bem maior, chegando a 48,25%. O resultado surpreende, porque 2020 foi um ano difícil, o ano que iniciou a Pandemia da COVID 19, com aulas virtuais e os setores da Universidade completamente fechados. O gráfico 1 abaixo sintetiza os resultados.

**Gráfico 1. Manifestação por período**



### 3.2 Manifestações mensais

Em relação às manifestações mensais (Tabela 2), observa-se no primeiro semestre os meses de março a maio, como os mais demandados. O período corresponde ao início das aulas e o respectivo ajuste de matrícula, além de alguns conflitos relativos a metodologias de um ou outro professor, dentre outros.

Em se tratando do segundo semestre, os meses de agosto e setembro lideraram as reclamações, foi nesse período que os Centros e Faculdades passaram por ajustes como redistribuição de turmas entre professores pois coincidiu com o encerramento de contratos de professores substitutos e o período de proibição de novos contratos por causa das eleições.

A Tabela 02, a seguir demonstra os resultados do ano e que o tipo - RECLAMAÇÃO, foi superior em todos os meses do ano.

TABELA 2: MANIFESTAÇÕES MENSAIS						
MÊS	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Solicitação	Elogio	TOTAL
Janeiro	28	04	01	08	-	41
Fevereiro	26	03	01	11	03	44
Maço	20	13	01	15	01	50
Abril	30	05	02	15	01	53
Maio	48	13	03	06	01	71
Junho	33	02	01	08	01	45
Julho	29	03	-	12	-	44
Agosto	38	28	01	09	-	76
Setembro	58	13	01	05	03	80
Outubro	36	07	-	09	-	52
Novembro	18	09	-	06	-	33
Dezembro	17	03	01	08	01	30

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

O gráfico 2 a seguir mostra de forma mais simples, a variação mês a mês.

**Gráfico 2. Manifestações mensais**



### 3.2 - Manifestação por meio de entrada

TABELA 3 - Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação %
Telefone 155	83	117	40,97
Internet	305	462	51,48
Ceará App	04	-	-
E-mail	38	40	+5,27

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

Conforme demonstra a TABELA 3, em 2022 os meios usados pelo (a) cidadão(ã) para se manifestar, a Internet, liderou com 462 das 619 manifestações, seguida pelo telefone 155, com 117 entradas.

Quando comparado a 2021, observa-se uma variação de 51,48% para o mesmo canal, a Internet. As manifestações para o 155 também apresentaram um incremento significativo de 40,97%. Em 2022, o meio de entrada Ceará APP não foi utilizado pelos manifestantes. Em referência às entradas pelo canal e-mail, teve uma diferença mínima de 2 entradas ou 5,27% a mais para o ano atual.

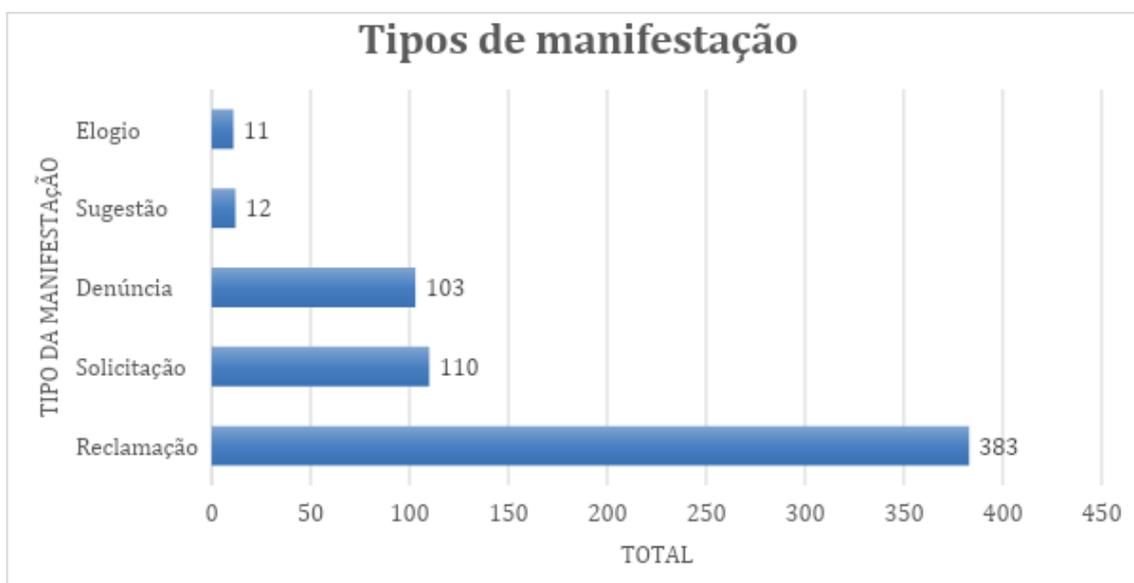
### 3.3 - Manifestação por Tipo

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	293	383	30,73
Solicitação	91	110	19,79
Denúncia	29	103	258,63
Sugestão	13	12	-7,7
Elogio	05	11	+120

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

Ao analisar a TABELA 4 - Tipo de manifestação, confirma-se o exposto na tabela 3, o aumento na demanda **Reclamação** de 2021 para 2022, cujo percentual é de 30,73%. Chamou a atenção o elevado número de denúncias registradas. Em 2022 comparado a 2021, a variação foi 258,63%. Creditamos a elevação do percentual a falta de discernimento entre “Denúncia” e “Reclamação”. O Gráfico 3, resume o exposto nesta análise

**Gráfico 3 - Manifestação por Tipo de Assunto**



### 3.3.1 - Manifestação por Tipo/Assunto

Em se tratando de assuntos demandados, nos quesitos Reclamação e Denúncia - *conduta inadequada de professor* - liderou com 49 e 14 encaminhamentos respectivamente. Quando analisado separadamente o quesito **denúncia - assédio** (moral), prevalece com 17 dos 39 itens mais reclamados. Na amostra, as manifestações com menor representatividade, foram *calendário acadêmico* e *concurso público e seleção*. O que pode-se concluir é que a maioria dos assuntos reclamados e denunciados poderiam ser resolvidos com as Coordenações dos cursos e com os próprios professores. Neste ano de 2023 intensificaremos os entendimentos com os alunos para que tenham nas Coordenações e professores, a solução de muitos dos problemas reclamados e o reforço no diálogo tão necessário entre estes. Os resultados fazem parte da Tabela 05, mostrada a seguir.

### 3.3.2 - Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA 5 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO			
Reclamação	Assuntos mais demandados		Subtotal
1º	Conduta inadequada de professor	49	104
2º	Concurso público /seleção organizado pela cev/uece	34	
3º	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	21	
<b>Solicitação</b>			
1º	Concurso público e seleção	14	32
2º	Procedimentos para ingresso na universidade	09	
3º	Vestibular	09	
<b>Denúncia</b>			
1º	ASSÉDIO	17	39
2º	Conduta inadequada de professor	14	
3º	Concurso público e seleção	8	
<b>Sugestão</b>			
1º	Calendário acadêmico	2	04
2º	Concurso público e seleção	2	
<b>Elogio</b>			
1º	Elogio ao servidor público/colaborador	12	12

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

### 3.3.3 - Manifestações por Assunto/ Subassunto

TABELA 6 – MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SUBASSUNTO			
	Sub-Assunto	Total	%
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	Constrangimento a aluno	46	7,4
	Insatisfação com a metodologia de avaliação	19	3,07
	Insatisfação com a metodologia pedagógica	8	1,29
CONCURSO PÚBLICO	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	34	5,49
	Insatisfação com a comissão organizadora	10	1,62
	Convocação de aprovados/classificados	10	1,62
CONCURSO/SELEÇÃO ORGANIZADO PELA CEV/UECE	Orientações e procedimentos sobre o Edital	28	4,52
	Isenção	7	1,13
	Local de prova	4	0,65

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

Dos assuntos mais reclamados (TABELA 6) os sub-assuntos com maior destaque são: *constrangimento a alunos; esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção e orientações e procedimentos sobre o edital.*

Relativamente aos sub-assunto “constrangimento a alunos”, esta ouvidoria continuará dialogando com coordenações e direção dos Centros e Faculdades para intensificar os cuidados com a relação professor/ aluno.

Em se tratando dos sub-assuntos Concurso Público e Seleção, entendemos ser necessário que a Coordenação de Concursos implante ações de melhoria na comunicação e treinamento dos servidores dessas Comissões, principalmente dos fiscais de Concursos e Seleções. Estes resultados também estão explicitados no Gráfico 4, a seguir.



### 3.5 Manifestação por Programa Orçamentário

<b>TABELA 8 - Programa Orçamentário</b>			
<b>69</b>	<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO PROGRAMADO (%)</b>
	<b>R\$ 8.491.049,00</b>	<b>R\$ 8.357.622,40</b>	<b>98,42</b>
	Objetivo: Promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta de todos os Poderes.		
<b>00</b>	<b>GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO PROGRAMADO (%)</b>
	<b>R\$ 10.000,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>0,00</b>
	Objetivo: Promover o dimensionamento, alocação, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas nos órgãos públicos estaduais para uma melhor oferta do serviço público.		
<b>00</b>	<b>CEARÁ CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO / PROGRAMADO (%)</b>
	<b>R\$ 350.000,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>0,00</b>
	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>00</b>	<b>QUALIFICA CEARÁ: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DO TRABALHO</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO / PROGRAMADO (%)</b>
	<b>R\$ 13.440.000,00</b>	<b>R\$ 10.339.275,46</b>	<b>76,92</b>
	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>613</b>	<b>DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR</b>		
	<b>PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)</b>	<b>EMPENHADO</b>	<b>EMPENHADO / PROGRAMADO (%)</b>
	<b>R\$ 303.234.574,66</b>	<b>R\$ 299.018.314,09</b>	<b>98,60</b>
	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: Pró-reitoria de Planejamento, em 07.02.2023, às 10:18

Como se pode observar na TABELA 8, o Programa Orçamentário mais demandado com 613, das 619, manifestações, foi o Desenvolvimento Integral da Educação Superior, representando 93,21%.

### 3.6 - Manifestação por Unidades Internas

TABELA 8: UNIDADES INTERNAS	
SETORES MAIS DEMANDADOS	Nº DE DEMANDAS
Reitoria	138
Coordenação da Comissão de Concursos Docente	42
Comissão Executiva do Vestibular	106
Pró-reitoria de Graduação - PROGRAD	57
Centro de Estudos Sociais Aplicados	45

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

Observando a Tabela 8 percebe-se que os setores mais demandados foram a Reitoria, com 138 manifestações, Comissão Executiva do Vestibular, como a segunda unidade interna da UECE mais demandada, recebeu 106 manifestações em 2022, a PROGRAD vem em terceiro lugar com 57 manifestações, seguida pelo CESA, com 40 demandas registradas no ano.

Vale salientar que as demandas creditadas à Reitoria, em sua absoluta maioria, são aquelas encaminhadas para conhecimento do Magnífico Reitor. Em relação à quantidade de demandas à CEV, justifica-se, pelo número de concursos externos realizados pelo setor. Exemplo disso foi o concurso do Detran que recebeu mais de 100 mil candidatos, dentre outros mais. As manifestações em sua maioria foram para pedir informações ou tirar dúvidas.

### 3.7 Manifestações por Unidade Município

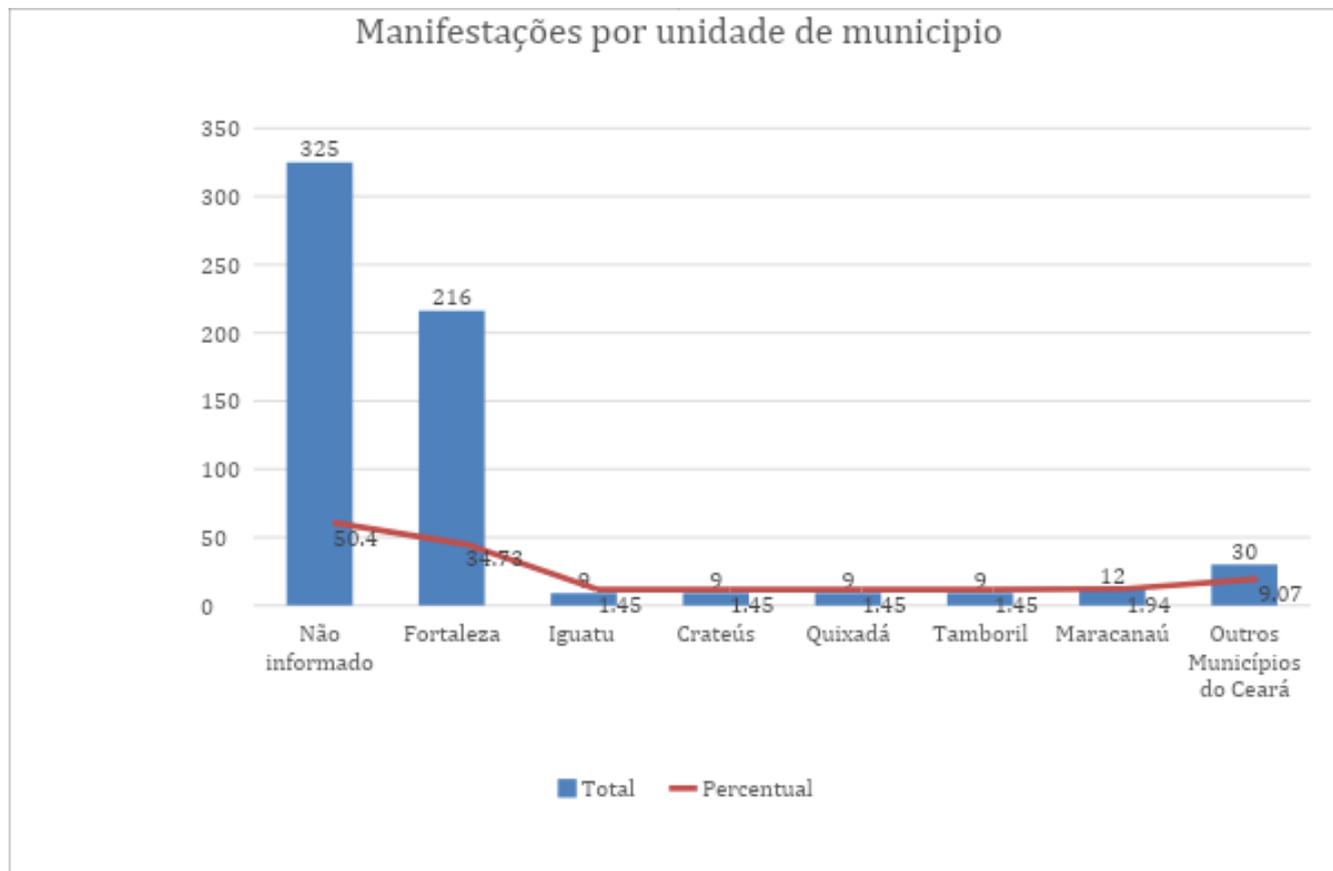
TABELA 09 - Manifestações por unidade município				
Município	Manifestação por ano %			
	2021	2021	2022	2022 %
Não informado	223	51,74%	325	50,40
Fortaleza	142	32,95%	216	34,73
Iguatu	12	2,78%	09	1,45
Crateús	01	1,16	09	1,45
Quixadá			09	1,45
Tamboril			09	1,45
Maracanaú	00	00	12	1,94
Outros Municípios do Ceará	29	0,83	30	9,07

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

Segundo a tabela 9, das manifestações originadas nos municípios 50,40% dos manifestantes não identificaram o seu lugar. Das identificadas, Fortaleza liderou com 216 ou 34,73%. No interior, Maracanaú foi o que mais participou, com 12 manifestações, somam-se a estes dados 9,07% de manifestações de outros 30 municípios do Ceará.

Como em 2021, o número de manifestantes que não informou o seu município, é muito próximo ao número dos que foram informados. A estratégia para mudar este quadro, é solicitar aos atendentes do 155 para incluir a pergunta (qual o seu município?) em seus roteiros de atendimento. O Gráfico 4, é a síntese desses resultados.

Gráfico 4 - Manifestações por Unidade Município



#### 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 seus prazos prorrogados.

Conforme mostra a Tabela 10, das 619 manifestações 577, foram respondidas no prazo, o que gerou um índice de resolubilidade muito próximo à média convencional. Quando se compara as Tabelas 10 e 11 em relação a 2021, observa-se um avanço significativo em todos os indicadores.

<b>TABELA 10 - Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2021</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	431	577
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	65	41
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	21	01
Total	517	619

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

<b>TABELA 11 – Índice de Resolubilidade 2021/2022</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade %</b>	
	2021	2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	79,17	93,21
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	20,83	6,62

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

A Ouvidoria com suas ações contínuas junto aos setores demandados, atingiu o índice de 93,21%, chegando muito próximo ao percentual de referência. Em 2023 será dado continuidade às reuniões com Centros, Faculdades, Pró-reitorias e Coordenações de Cursos para que as demandas atendam aos prazos estabelecidos. Vale ressaltar que 2022 teve um ganho importante em tempo, qualidade de resposta e satisfação do usuário, demonstrados ao longo deste relatório.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

TABELA 12 - Tempo Médio de Resposta (em dias)	
Tempo Médio de Resposta 2021	22
Tempo Médio de Resposta 2022	11

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

#### Gráfico 5. Tempo médio de resposta



Uma simples observação da TABELA 12 e Gráfico 5, percebe-se que o tempo médio de respostas no ano 2022, comparativamente a 2021, evoluiu substancialmente, em 2021 o tempo médio para resposta foi de 22 dias. Em 2022, caiu para 11 dias. Apesar da queda registrada, a Ouvidoria ainda não atingiu o tempo de resposta estabelecido de no máximo 08 dias. Em 2023, perseguiremos o alcance da meta.

## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Além do Índice de Manifestações Respondidas no Prazo, outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, cuja meta de satisfação é estabelecida em 78%. Este índice é decorrente da aplicação da pesquisa após a conclusão da manifestação. Aqui vale a explicação de que um pequeno percentual de manifestantes respondem à pesquisa, em 2022, de um total de 619 manifestações, apenas 18,09% responderam à pesquisa. Em segundo lugar, constata-se rotineiramente que o manifestante não avalia apenas a ouvidoria, ele avalia todo o contexto envolvido na manifestação e em algumas ou em muitas das manifestações avalia a resposta dada à sua manifestação. Este resultado está explicitado na Tabela 14.

### 4.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

TABELA 13 - Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,1%
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,36%
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,83%
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,72%
Média	65,05%
<b>Índice de Satisfação: média das perguntas <math>(A+B+c+D)*20</math></b>	<b>4</b>

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

### 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, em 2023 será dada atenção especial à qualidade das respostas das áreas/setores demandados. Porém, há plena consciência dos desafios a serem enfrentados, considerando que o maior público da UECE é composto por alunos que no mais das vezes buscam a Ouvidoria na esperança de conseguir o que as normas internas não permitem o atendimento da demanda. Outro desafio a ser enfrentado é buscar soluções (se houverem) para lidar com a aluna referida no item 2, a qual tem mania de perseguição e contribui sensivelmente para o não atendimento do índice de satisfação apresentado nos últimos anos.

#### 4.2.3 - Amostra de Respondentes

TABELA 14 - Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	112
Total de manifestações finalizadas	618
Representação da Amostra	18,12%

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 21.01.2023, às 16:19h

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

É curioso o baixo resultado obtido no índice de satisfação dos respondentes quando comparado à representação da amostra de manifestações finalizadas de apenas 18,21%. Deste resultado resultará a estratégia de incentivar os manifestantes a responder o questionário de pesquisa apresentado em suas demandas.

#### 4.2.4 -Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 15– Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,16
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,12

Considerando a expectativa do cidadão antes de realizar a manifestação = 3,16 e após a realização da manifestação cair para 3,12, é um alerta para todos nós que fazemos a UECE, muito embora a queda não seja significativa (0.04%).

Mesmo não tendo atingido o percentual desejado de pelo menos 4%, o resultado demonstra uma significativa melhoria da expectativa, quando comparada ao ano de 2021 que apresentou 1,67 e 2 respectivamente. Espera-se, em 2023, um índice de 4% a 5% 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 os principais motivos das manifestações - tanto para **reclamações** como **denúncia** foram: *Conduta inadequada de professores, Concurso público /seleção organizado pela Cev/UECE, Estrutura e funcionamento do órgão/entidade e Procedimentos para ingresso na universidade.*

### 5.2- Análise dos Pontos Recorrentes

Os registros apontam que a maior parte da recorrência está em *orientações e procedimentos sobre o edital, orientações e procedimentos para solicitações e insatisfação com a metodologia pedagógica.*

Relativamente aos 2 (dois) primeiros pontos, entendemos que a recorrência é esperada pois o volume de informações contidas nos Editais de Concursos Públicos é muito grande e o número de inscritos chega facilmente a 40.000. Em situações assim surgem dúvidas e quem as faz quer respostas imediatas e nem sempre é possível dado o volume de pedido de informações. Vale salientar que uma lida mais atenta ao Edital esclareceria, se não todas, mas a maioria das manifestações.

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

Acredita-se na continuação de um trabalho integrado com os Centros e Faculdades - Capital e interior - além da parceria com Coordenadores de Cursos, Pró-reitorias, setores administrativos, alunos e seus Centros Acadêmicos. Foi assim que a Ouvidoria conseguiu mudar, positivamente, os resultados de 2022, em relação a 2021.

Quanto à conduta inadequada de professores, a Ouvidoria continuará atenta às demandas e trabalhará com os Diretores de Centros, Faculdades, Coordenadores e demais setores demandados para apoiá-los no trabalho de conscientização, com vista a provocar mudanças a esses comportamentos.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUIDORIA**

O ano de 2022 foi positivo para a Ouvidoria em todos os sentidos. Somado à melhoria dos indicadores, o Magnífico Reitor concedeu um espaço físico amplo com 4 mesas de trabalho e as respectivas cadeiras (confortáveis), 4 gaveteiros para apoio, 1 mesa redonda com 4 cadeiras para reuniões e 3 armários, todos em ótimo estado de conservação. Liberou a compra de um biombo - móvel diferenciado - para compor o espaço de atendimento aos manifestantes. Além destes, a Ouvidoria recebeu um novo computador de mesa e aguarda a aquisição de outro para completar a modernização do setor

Outros benefícios alcançados foi uma sala de reunião compartilhada com o Departamento de Gestão de Pessoas - DEGEP, no piso térreo, para atendimento a pessoas com dificuldades motoras ou impossibilitadas de subir escadas.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUIDORIAS**

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 das capacitações abaixo relacionadas.

- Curso Básico de Ouvidoria - 25 a 28/04/2022
- Curso Inteligência Emocional - Módulo I e II, dias - 13,14, 15, 27,28,29, 30/06/22 e 01/07/2022
- Oficina de Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente - dias 23 e 24/06/2022;
- Oficina - Qualidade nas Respostas de Ouvidoria - dia 03 e 04/08/2022;
- Curso Mediação de Conflitos em Ouvidoria, dias - 17 a 23/08/2022;
- Curso - Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias dias 21 22 e 23/09/2022, 13, 14, 19, 20 e 21/10.2022;
- Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria - 29/11/2022;

A Ouvidoria participou de 5 das 6 Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, no ano de 2022 Foram elas, 23.02.2022, 24.04.2022, 29.06.2022, 16/08/22 e 26.10.2022 e de todos os encontros de Tira dúvidas.

## 8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E A AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da UECE - foi atualizada com os serviços disponibilizados à sociedade, mais especificamente aos alunos e servidores, por meio dos Centros, Faculdades (capital e interior), Instituto e pela Rede Nordeste de Biotecnologia (**RENORBIO**), além de cursos técnicos de extensão como línguas estrangeiras. Os Centros, Faculdades e o instituto ofertam juntos:

- 78 cursos de Graduação presenciais e a distância;
- 402 Cursos de Especialização - destes, 29 turmas estão em andamento, totalizando 1.500 alunos - presenciais e a distância.
- 18 Cursos de Mestrados Acadêmicos e 13 Mestrados Profissionais;
- 15 Cursos de Doutorado - destes 13 são Acadêmicos e 02 Profissionais.

Além dos cursos de graduação e pós graduação stricto e lato sensu, a UECE disponibiliza por meio do Ekobé, atividades de cuidado e formação protagonizadas por atores do movimento popular. Uma das práticas é a formação em rede contribuindo para a inclusão na atenção básica e saúde mental, potencializando serviços de massagem terapêutica, relaxamento, Terapia Reiki e palestras, envolvendo populares, trabalhadores, gestores, servidores e estudantes.

Por meio do Curso de Psicologia é ofertado ao público em geral de renda per capita de até ½ SM. residentes em Fortaleza, atendimento psicoterápico. Este tratamento é disponibilizado também a alunos da Instituição, sejam da capital ou do interior

Outro serviço muito procurado pela comunidade em geral é o curso de preparação para o vestibular - o UECEVEST.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Sugestão de disponibilização do símbolo Braille a pessoas cegas no site da CGE e demais ouvidorias, conforme descrito no anexo I.

## 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos 2023 como um ano de muito trabalho e realizações. Conforme comentado no início deste Relatório, a Ouvidoria mudou para uma sede espaçosa e equipada com móveis e tecnologia adequados, além da lotação de uma servidora efetiva para completar o time de ouvidoria.

Relativamente às atividades e respostas às demandas, foi dado um salto de qualidade no que se refere aos indicadores de ouvidoria, a partir do “clima” de parceria criado entre a Ouvidoria e os setores demandados.

Por ocasião da entrega do Relatório de 2021 foi firmado o compromisso da UECE implantar as Ouvidorias nas Unidades do Interior do Estado, as quais, após análise de demanda, verificou-se que seria um investimento de pouco retorno, considerando as demandas registradas nas cidades do interior. Para criar uma atmosfera de proximidade com a comunidade acadêmica do interior a Ouvidoria participa da UECE itinerante - programação da Administração Superior - que consta de visitas programadas a todas as Faculdades do Interior.

A Ouvidoria renova o compromisso de continuidade da entrega de relatórios parciais trimestralmente, de aumentar o índice de satisfação dos usuários, assim como a resolubilidade, além da divulgação do painel de elogios e do cumprimento de ações e recomendações sugeridos pela CGE.

## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIAS

A Ouvidoria se compromete em estar sempre atenta e melhorando as suas práticas continuamente e em 2023, por meio de parceria com a Pró-reitoria de Graduação - PROAD, inserir informações relevantes sobre a ouvidoria, no Manual do Aluno da UECE.



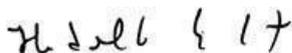
Maria José Barbosa Gomes

Ouidora Geral da UECE

## 12 - 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, 4 de março de 2023



Prof. M.e Hidelbrando dos Santos Soares

PRESIDENTE DA FUNECE/REITOR DA UECE

## 13 -ANEXO I- APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022 -

#### 1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios) **2. Período de realização da Prática/Ação:**  
(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

**Resposta:** Sugestão de inclusão do símbolo do Braille na página das Instituições que contam com Ouvidorias.

---

#### 2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

**Resposta:** Como a realização da ação só pode ser realizada com autorização ou pela Casa Civil, o desenvolvimento da ação ficou a cargo da CGE.

---

#### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

**Resposta:** Uma das fragilidades da Ouvidoria é não contar com a acessibilidade para cegos na página da UECE, pela falta do símbolo do Braille, dificultando assim, o acesso a registros de suas manifestações. Pensando assim, resolvemos compartilhar a ideia com a Coordenação da Ouvidoria Geral do Estado em fevereiro/março de 2022.

---

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Resposta: O objetivo é facilitar a pessoas cegas a possibilidade de registrar facilmente às suas manifestações, assim como a demandante de outras Ouvidorias.

---

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

**Resposta:** Por ocasião das discussões internas sobre o desenvolvimento do Relatório percebeu-se que na página da UECE não havia o símbolo indicativo do Braille. Ao consultar a página da CGE e do Governo do Estado o resultado foi o mesmo. Não há indicativo orientador para cegoc.

A constatação nos fez perceber a impossibilidade da pessoa cega registrar manifestações no Sistema Estadual de Ouvidoria sem contar com a ajuda de terceiros. A partir desta constatação, nós que compomos a Ouvidoria da UECE entramos em contato com a Coordenadora das Ouvidorias, expusemos a situação e de pronto ela acatou a sugestão ficando de levar a sugestão à sua chefia e discutir a ideia com ela.

Em outubro de 2022 recebemos, na Ouvidoria da UECE, a visita de uma equipe da CGE composta por três pessoas, dentre elas duas representantes da TI, para compartilhar o que haviam desenvolvido, tirar dúvidas e saber se poderiam fazer os teste preliminares, antes da implantação, com os alunos da Universidade. Concordamos e ficamos no aguardo da marcação da reunião.

Em tempo: o NAAI - Núcleo de Assessoria, Acessibilidade e Inclusão, foi convidado e se fez presente à reunião.

A ideia era fazer os testes preliminares antes da implantação, prevista para 2022. Não sabemos o que houve, porém não fomos mais contatados sobre o assunto. Esperamos que neste ano de 2023 a ação seja implantada.

---

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens,

links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Resposta: Ainda não há evidências, aguardamos a implantação neste ano de 2023.

---

**\_\_7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:** (Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

**Resposta:** Não há resultados alcançados, o que se espera é facilitar aos alunos e demais demandantes com problemas visuais, registrarem suas manifestações sem que precisem de ajuda de terceiros para fazê-lo.

### 13.1 -ANEXO II- APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

#### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022 -

##### 1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria Itinerante; Cultivando Elogios) **2. Período de realização da Prática/Ação:**  
(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

**Resposta:** Inclusão do Alfabeto Braille no material de divulgação da Ouvidoria.

---

##### 2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução)

**Resposta:** A ação foi realizada em junho de 2022 e divulgada em agosto do mesmo ano, por ocasião do início das aulas. Os cartazes foram afixados nos corredores e galerias dos Blocos de aula e nos setores de grande circulação

---

##### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações...)

**Resposta:** Uma das fragilidades da Ouvidoria era não contar com material de acessibilidade para cegos, dificultando acesso aos canais de manifestações.

---

##### 4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

**Resposta:** Ao receber a arte dos Cartazes fornecida pela CGE deu-se início às discussões sobre como seria dado acesso a pessoas cegas, haja vista que a arte não

contemplava o alfabeto Braille. Um colaborador do NAAI - Núcleo de Assessoria, Acessibilidade e Inclusão, se colocou à disposição para ajudar e juntos conseguimos incluir o alfabeto, após a impressão dos cartazes e banners.

---

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

**Resposta:** Após a inclusão do alfabeto Braille no material de divulgação, os cartazes foram afixados em locais de grande fluxo de pessoas. Para completar o sucesso desta ação, falta a inserção do Símbolo de Acessibilidade na Página da UECE e da Ouvidoria Geral do Estado..

---

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como: imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática etc.)

Resposta: O material de divulgação afixado nos diversos espaços da instituição.

---

**7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:** (Apresentar os resultados que foram alcançados ou que se espera com a execução da ação/prática, tais como: aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos, aperfeiçoamento do serviço, melhoria do índice de satisfação).

**Resposta:** A Ouvidoria inovou ao inserir o alfabeto Braille nos cartazes e Banner possibilitando assim que todos os deficientes visuais possam acessar os canais disponíveis para acesso à Ouvidoria/