



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Sumário

– Introdução	4
Do Sistema Setorial de Ouvidoria da FUNECE	5
Estrutura e Funcionamento do Sistema de Ouvidoria da Funece	5
– Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas	7
– Ouvidoria em Números (Perfil das Manifestações)	8
Total de Manifestações do Período	8
– Manifestações por Meio de Entrada	9
- Tipo de Manifestação	10
Manifestação por Tipo/Assunto	12
Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	14
Manifestação por Tipo de Serviço	15
Manifestação por Programa Orçamentário	15
Manifestações por Unidades Internas	17
Manifestações por Unidade Município	18
- Indicadores da Ouvidoria	19
Resolubilidade das Manifestações	19
Ações para melhoria do índice de resolubilidade	21
Tempo Médio de Resposta	22
- Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	23
Índice Geral de Satisfação	23
Ações para melhoria do índice de satisfação	23
Amostra de Respondentes	23
– Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	23
Análise e Providências das Manifestações	24
Motivos das Manifestações	24
Análise dos Pontos Recorrentes	24
- Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	24

– Benefícios Alcançados pela Ouvidoria	24
– Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias	25
- Boas Práticas de Ouvidoria	25
- Considerações Finais	25
- Sugestões e Recomendações	25
- Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade	26

I - 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

II – INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Lei 13.460/2017 e os Decretos Estaduais 33.485/2020, este relatório apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria da FUNECE, no exercício de 2023.

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 2023 foram registradas 649 manifestações válidas, distribuídas entre “*Reclamações, Solicitações, Denúncia, Sugestão e Elogio*”. Comparado aos registros de 2022 houve um acréscimo de 30 manifestações, ou 4,85%. Atribuímos o acréscimo à falta de professores em disciplinas e a demora do Governo do Estado em liberar a contratação de professores aprovados no último e maior concurso já realizado pela UECE, em todos os tempos.

Feita essa breve descrição, passamos a apresentar uma breve contextualização da FUNECE/UECE e da Ouvidoria.

O item III, consta do pronunciamento sobre a recomendação da CGE, na sequência, o item IV 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, resolubilidade, tempo médio de resposta, satisfação do(a) cidadão(ã) com a Ouvidoria, ações para melhoria, análise e comparações com os resultados de 2020 a 2023.

Constam do item V, 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 VI 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 VII e VIII, 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 IX – Boas práticas de ouvidoria - não foi contemplado neste relatório.

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

e

Contextualizando, 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 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, prestação 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, 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, 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, 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

Internet

Plataforma Ceará Transparente (www.ouvidoria.ce.gov.br,
www.ceartransparente.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.

Sinais (Braille)

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, discricção, 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 às áreas demandadas com cópia para a Presidência da FUNECE as representações, 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.

III – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Recomendação 01 - Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Implementado

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.

Implementado

Orientação 03 – 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

A FUNECE cumpriu a orientação por meio de contatos telefônicos e redes sociais (whatsApp) Todas as unidades do interior receberam orientações e atendimento direto da Ouvidora. Essas ações, dentre outras, culminaram com o resultado da média de 7,39 dias nas respostas de ouvidoria.

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.

Implementado.

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.

Implementado.

IV – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

A análise se dará conforme demonstrado abaixo:

Total de manifestações no período (2020 a 2023)

Meio de entradas Tipo de Manifestação

Tipo de manifestação

Assunto e sub- assunto

Tipificação/Assunto

Tipo de Serviços

Programa Orçamentário

Manifestações por Unidade

Manifestação por Município de ocorrência

4.1- Total de Manifestações do Período

TABELA 1 – Manifestações por ano

ANO	TOTAL	VARIAÇÃO %
2000	2263	
2021	431	-80,95
2022	619	43,62
2023	649	4,85

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 05.01.2024, às 15:20h

A análise da **TABELA I** demonstra o ano 2020 como o de maior demanda de manifestações (2263), dos 4 anos analisados, provavelmente por causa das aulas virtuais, nas quais os professores e alunos estavam vivenciando momentos bem diferentes de suas experiências passadas de sala de aula e de suas vidas de modo geral.

Quando analisa-se os três últimos anos a demanda caiu consideravelmente, conforme os registros dos anos 2021, 431 manifestações, 2022, 619 e 2023, 649 manifestações, uma variação de 4, ou 12 manifestações a menos em 2023

Esses resultados também são demonstrados no gráfico, a seguir.

4.2- Manifestações Mensais

TABELA 2 - Manifestações mensais

2022	37	45	50	53	71	45	44	76	80	55	33	30
2023	44	23	47	32	44	49	68	54	42	81	110	55
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez



4.3- Manifestações por Meio de Entrada

TABELA 2 - Meio de Entrada

Meios	2022	2023	Variação%
Telefone 155	117	128	9,4
Internet	462	458	-0,87
Presencial	-	01	100
Telefone Fixo	-	21	100
E-mail	40	38	-5
Reclame Aqui	-	02	100
Chat	-	01	100

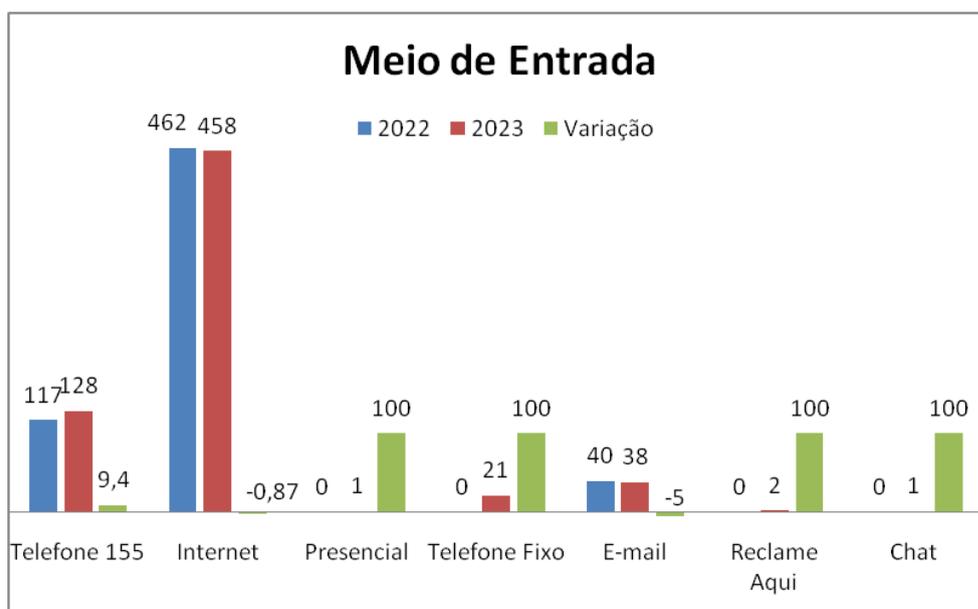
Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20h

Conforme demonstrado na TABELA 2, em 2023, os meios mais usados para o(a) cidadão(ã) se manifestar foram a Internet, que liderou mais uma vez, com 458 das 649 manifestações, seguida pelo telefone 155, com 128 entradas, e-mail, com 40 e o telefone fixo desta vez também pontuou, com 21 demandas.

Quando comparado a 2022, observa-se uma redução de 4 entradas (-0,87%) pela internet. O número 155, foi mais demandado em 2023 se comparado a 2022, com (9,40%), com 15 demandas, o e-mail nos dois anos seguidos, 2022 e 2023, registraram demandas iguais.

Uma análise mais global demonstra um certo equilíbrio nos últimos 2 anos em registros de manifestações, haja vista que em 2023, a diferença no número de manifestação foi de apenas 30.

O gráfico a seguir demonstra de forma objetiva, os resultados desta tabela.



4.4 - Tipo de Manifestação

TABELA 3 - Tipologia de manifestações

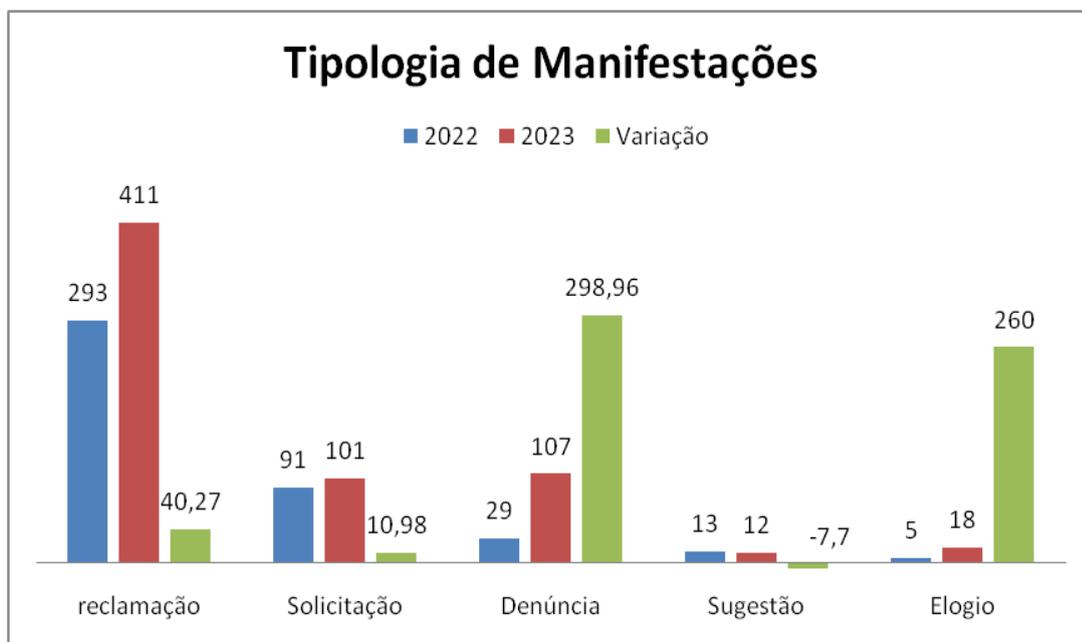
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	293	411	40,27
Solicitação	91	101	10,98
Denúncia	29	107	268,96
Sugestão	13	12	-7,70

Elogio	05	18	260
---------------	----	----	-----

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20h

Ao analisar a TABELA 3 - Tipologia de manifestação, percebe-se um aumento significativo para denúncia, com uma variação de 268,96% em relação a 2022. A variação no mesmo período sobre reclamações foi de 40,27% e de 260% para o elogio. Este obteve o melhor percentual nos últimos três anos.

Para dar maior clareza ao assunto, o gráfico a seguir mostra detalhadamente a comparação entre os anos 2022 e 2023.



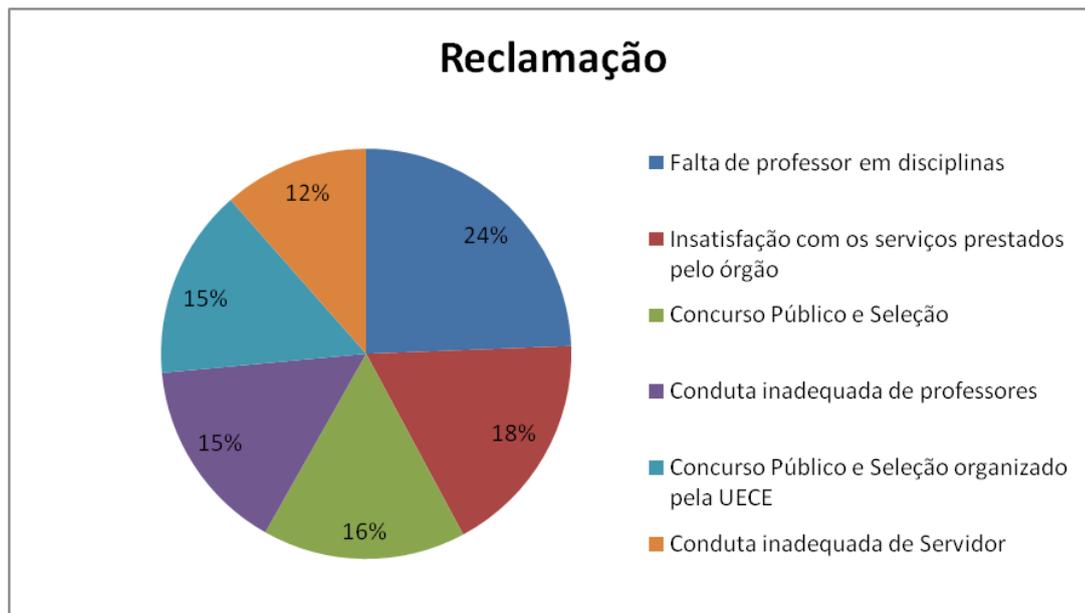
4.5 - Manifestação por Tipologia/Assunto

QUADRO: 1 TIPOLOGIA/ASSUNTO

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Falta de professor em disciplinas	70
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	51
	Concurso Público e Seleção	46
	Conduta inadequada de professores	44
	Concurso Público e Seleção organizado pela UECE	43
	Conduta inadequada de Servidor	33
Solicitação		
Solicitação	Concurso Público e Seleção	40
	Vestibular	13
	Certificados e Históricos	10
Denúncia		
Denúncia	Conduta Inadequada de Professor	23
	Concurso Público e Seleção organizado pela UECE	15
	Assédio Moral	12
	Conduta Inadequada de Servidor	10
Sugestão		
Sugestão	Concurso Público e Seleção	22
	Vestibular	13

Elogio	Aos servidores pelos serviços prestados	18
---------------	---	----

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20h



Este gráfico apresenta os percentuais dos assuntos mais demandados pelos(as) manifestantes. A falta de professor foi o assunto com maior destaque no Quadro I acima. Isto se explica pela demora da liberação para a realização de Concurso Público, por parte do Governo do Estado do Ceará.

4.6 Manifestação por Assunto e Sub-Assunto

TABELA 4 - Manifestação por assunto/sub-assunto

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL	%
Falta de Professor em disciplina/curso	-	70	10,79
Conduita Inadequada de professores 67	Constrangimento ao aluno.	25	3,85
	Insatisfação com a metodologia pedagógica e de avaliação.	23	3,54
	Não cumprimento de horário	13	2,00
	Abuso de autoridade	11	1,69
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão 51	Ascensão Funcional	17	2,62
	Tratamento desrespeitoso com o público	08	17,02
	Agressão verbal	02	4,25
Concurso Público e Seleção 46	Orientações e esclarecimentos sobre o edital de regulamentação de Concursos	24	3,70
	Desatualização de Informação	19	2,93
	Convocação e nomeação de pessoal	17	2,62
	Fiscalização e pagamento de pessoal	10	1,5
Concurso Público e Seleção organizado pela UECE	Desatualização de Informação	19	2,93
Conduita Inadequada de servidores 43	Abuso de autoridade	10	30,30
	Tratamento desrespeitoso com o público	08	24,24
	Agressão verbal	02	6,06

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20h

Dos assuntos mais reclamados (TABELA 4), conforme já descrito anteriormente, a falta de professor em disciplinas (70) liderou as manifestações, acompanhadas por conduta inadequada de professores (67), Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão (51), concurso público e seleção e Concurso Público organizado pela UECE, com 46 e 43 demandas respectivamente, além de conduta inadequada de servidores que pontuou 43 manifestações.

Relativamente aos subtemas, os maiores destaques ficaram para constrangimento a alunos, insatisfação com a metodologia pedagógica e de avaliação, dentre outras com pontuações inferiores a estas.

Em se tratando da falta de professores, para 2024, foram contratados todos os concursados dentro das vagas previstas, alguns do cadastro de reserva e ainda serão contratados 168 professores substitutos e temporários decorrentes da seleção anunciada pelo Governador do Estado em 22 de janeiro deste ano de 2024.

Como o assunto desta Tabela, tem semelhanças com a anterior, o mesmo gráfico representa os dados referidos.

4.7 - Manifestação por Tipo de Serviço

Não se aplica a 2023, a planilha dados estatísticos não registrou pontuação para o item

4.8 - Manifestação por Programa Orçamentário

TABELA 5 - Programa Orçamentário

13

211 GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ

PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)

EMPENHADO

EMPENHADO /
PROGRAMADO (%)

R\$ 10.080.636,72

R\$ 9.381.551,94

93,06

Objetivo: Promover com eficiência a gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta de todos os Poderes.

05

222 - GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS

PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
----------------------------	-----------	-------------------------------

R\$ 10.000,00	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.

411 - CEARÁ CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO

PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	EMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
----------------------------	-----------	-------------------------------

R\$ 610.000,00	R\$ 0,00	0,00
----------------	----------	------

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.

**442 - QUALIFICA CEARÁ: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MERCADO DO
TRABALHO**

PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)	DESEMPENHADO	EMPENHADO / PROGRAMADO (%)
----------------------------	--------------	-------------------------------

R\$ 13.035.000,00	R\$ 3.137.884,62	24,07
-------------------	------------------	-------

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

639

451 - DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)

EMPENHADO

EMPENHADO /
PROGRAMADO (%)

R\$ 393.242.455,14

R\$ 377.941.168,87

96,10

Fonte: PROPLAN, acessada em 07.02.2024, às 14h:51min

Como se pode observar na TABELA 5, Programa Orçamentário mais demandado com 639, das 649, manifestações, foi o Desenvolvimento Integral da Educação Superior. os demais programas como Gestão Administrativa do Ceará e Gestão e Desenvolvimento Estratégica de Pessoas pontuaram com 13 e 5 respectivamente

4.9 - Manifestações por Unidades Internas

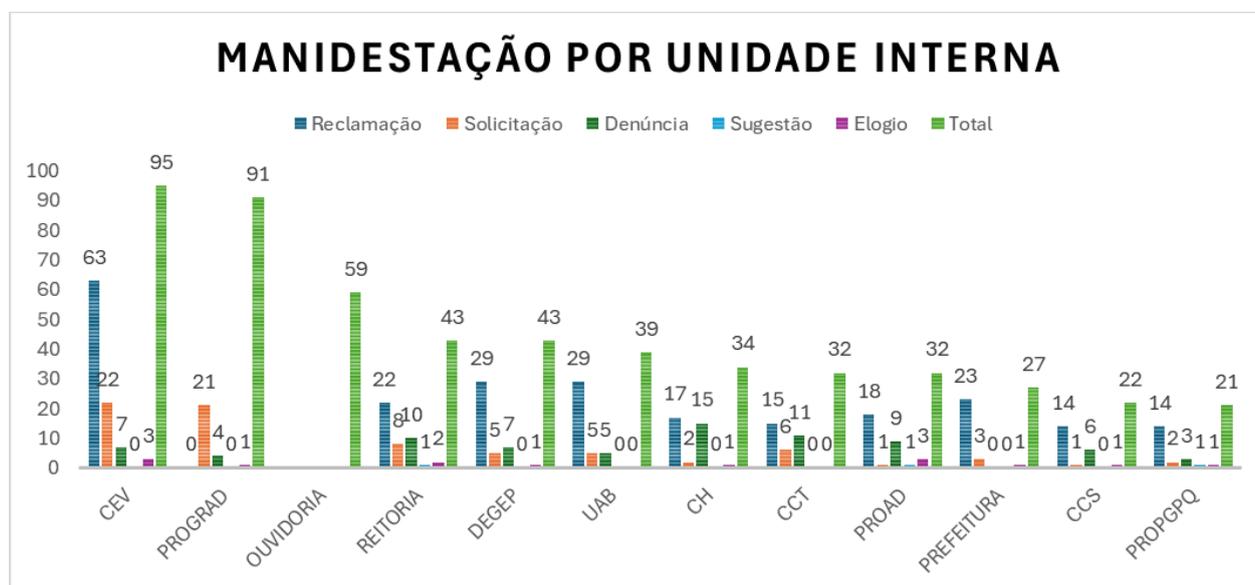
TABELA 6 - Manifestação por unidades internas

Unidades	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Total
CEV	63	22	07	00	03	95
PROGRAD	62	21	04	00	01	91
OUIDORIA	40	13	05	02	01	61
REITORIA	22	08	10	01	02	43
DEGEP	29	05	07	00	01	43
UAB	29	05	05	00	00	39
CH	17	02	15	00	01	34
CCT	15	06	11	00	00	32
PROAD	18	01	09	01	03	32
PREFEITUR A	23	03	00	00	01	27

CCS	14	01	06	00	01	22
PROPGPQ	14	02	03	01	01	21

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20h

A TABELA 6, mostra claramente a CEV e a PROGRAD como as unidades internas da UECE mais demandadas com 95 e 91 demandas respectivamente. A Ouvidoria por ser detentora do conhecimento e informações de alguns setores internos, toma para si a responsabilidade de responder parte das demandas e assim agilizar e antecipar as respostas aos demandantes, assim, aparece como a terceira unidade mais demandada pelos(as) manifestantes.



4.10 - Manifestações por Unidade Município

TABELA 07 - Manifestações por município de ocorrência		
Município	2022	2023
Fortaleza	216	328
Iguatu	9	30
Crateús	10	17
Maracanaú	12	00
Itapipoca	00	09
Tamboril	09	00
Caucaia	00	13

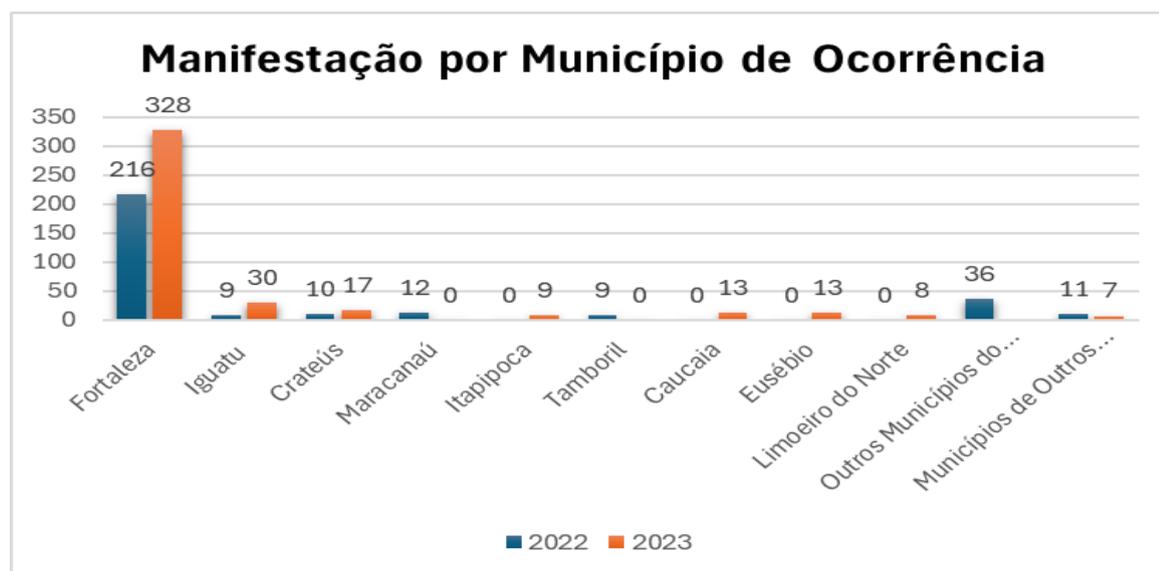
Eusébio	00	13
Limoeiro do Norte	00	08
Outros Municípios do Ceará	36	
Municípios de Outros Estados	11	07

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 16.01.2023, às 16:19h

Como em anos anteriores, Fortaleza foi o município que apresentou o maior número de registro de manifestações, no total de 328 ou 32,95%, porém, dado relevante a ser mencionado é que em 2023, todas as manifestações vieram com a identificação do município. Em 2022, mais de 50% de todos os assuntos, não identificaram o município de origem.

Gráfico 4 - Manifestações por Unidade Município

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



V- INDICADORES DA OUIDORIA

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.

Resolubilidade das Manifestações

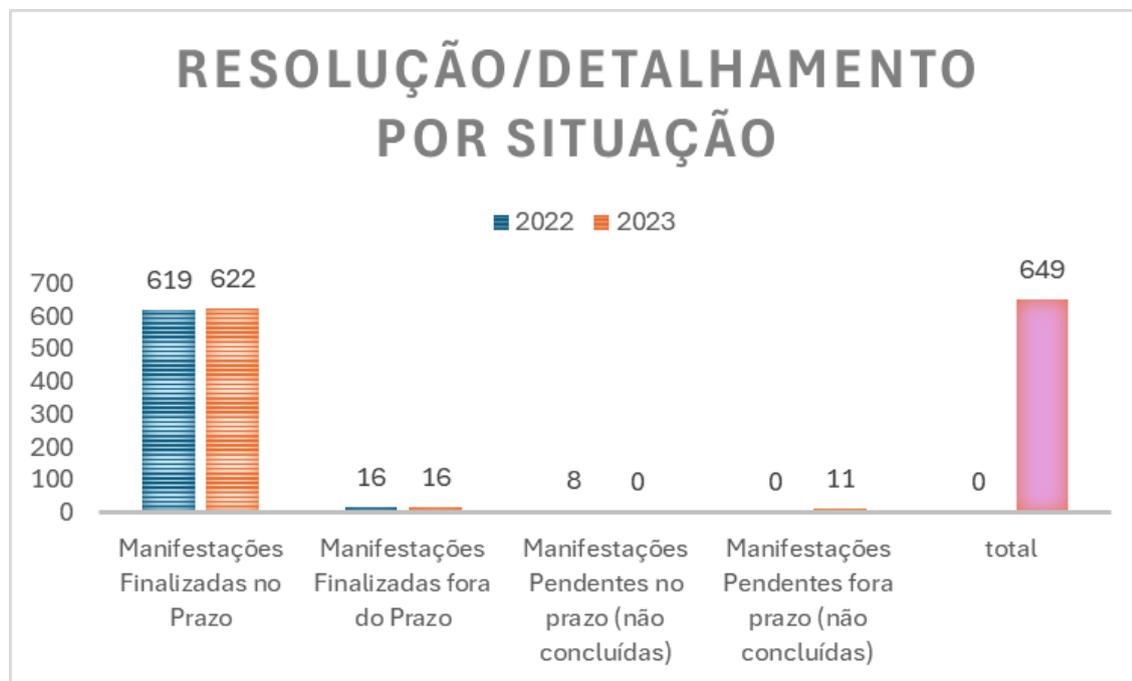
O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

TABELA 8 - Resolubilidade/detalhamento por situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	619	622
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16	16
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	08	-
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	06	11
Total	649	649

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 20.01.2023, às 16:19h

O gráfico a seguir detalha com mais clareza os resultados desta Tabela.



QUADRO 2 – ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 2020/2021		
Situação	Índice de Resolubilidade %	
	2022	2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	93,21	96,58
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	6,62	2,47

Fonte: Painel Estatístico - Ouvidoria Digital - dezembro de 2023, atualizado em: 09.01.2024, às 3:31.

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 2023 superou este índice, inclusive na média de dias para respostas, tendo atingido 7,39 dias por manifestação.

Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando que o índice de resolubilidade foi atingido e a média de dias para respostas superou a meta estabelecida pela CGE, a Ouvidoria continuará com as ações de parcerias junto aos setores internos para manter ou até superar o que foi atingido neste quesito.

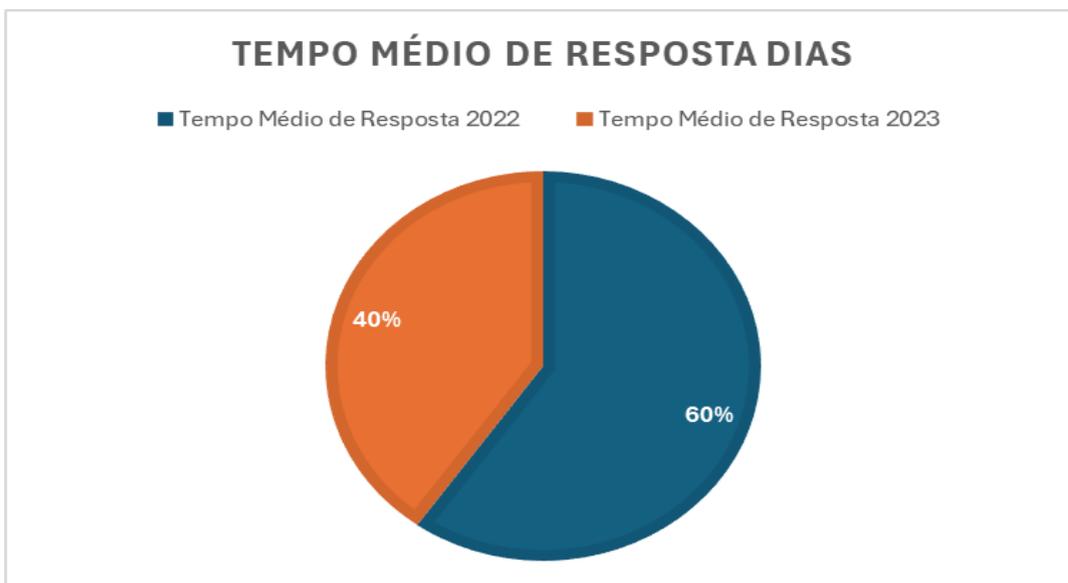
Assim como a melhora do índice de resolubilidade, a meta definida para 2024 é atingir pelo menos 55% no indicador de satisfação dos/das manifestantes. Uma das ações programadas neste sentido, é a Ouvidoria se comunicar com o(a) cidadão (ã), por meio do recurso “Comentários Cidadão” para convencê-lo a responder a pesquisa de satisfação, enfatizando a necessidade de melhorias no atendimento às demandas e no indicador de satisfação do cidadão(ã) com a Universidade. Serão feitas ainda intervenções como palestras com professores e servidores ingressantes, reuniões, visitas às unidades internas, Centros e Faculdades. Estas últimas proposições de ações objetiva sensibilizá-los a responder às demandas dentro do prazo estabelecido pela CGE e com a qualidade de resposta desejada pelo cidadão(ã).

Tempo Médio de Resposta

TABELA 9 - Tempo médio de respostas em dias	
Tempo Médio de Resposta 2022	11
Tempo Médio de Resposta 2023	7,39

Fonte: plataforma Ceará transparente, acessada em 09.01.2024, às 15:20

Gráfico 6 - Tempo Médio de Resposta



Uma simples observação na TABELA 09 e no gráfico acima, percebe-se que o tempo médio de respostas no ano 2023, comparativamente a 2022, envolveu em 3,61 dias. Essa constatação demandou desta Ouvidoria, ações assertivas de sensibilização das áreas respondentes.

Satisfação dos Usuários da Ouvidoria
Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Ações para melhoria do índice de satisfação

Com o objetivo de melhorar o indicador de satisfação do(a) cidadão(ã) com a UECE será dado continuidade às intervenções como palestras, reuniões, visitas às unidades internas, Centros e Faculdades. Além destas consta do Plano de Ação da Ouvidoria para 2024, a interação da Ouvidoria com os manifestantes por meio do recurso “Comentários Cidadão”. Com a ação objetiva-se sensibilizá-los a responder o questionário da pesquisa de satisfação

Amostra de Respondentes

TABELA 11 - Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	98
Total de manifestações finalizadas	638
Representação da Amostra	63,04%

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

A amostra de 93,04% de demandas não avaliadas/respondidas, denota um desinteresse do cidadão com a melhoria dos processos de trabalho desta Universidade.

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

TABELA 12– Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: 3,34

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: 3,07

Considerando a expectativa do cidadão que respondeu a pesquisa, antes de realizar a manifestação era 3,34 e após a realização da manifestação ter atribuído nota 3,07 o resultado da expectativa foi -8,08%, está abaixo do esperado, porém, melhorou sensivelmente em relação a 2022.

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS DAS MANIFESTAÇÕES

Motivos das Manifestações

Ao analisar os registros demandados, observa-se recorrência de índices de manifestações para *insatisfação com os serviços prestados pelo órgão, Conduta inadequada de professores e servidores e Concurso Público e Seleção*. Este ano, pela primeira vez, a falta de professores em disciplina liderou os assuntos mais demandados. Os registros também apontam que a 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

Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos de recorrências são praticamente os mesmos, entendemos e esclarecemos serem estes, assuntos ligados a alunos e suas necessidades acadêmicas, os quais não causam estranhezas por serem normais em instituições de ensino superior.

Providências adotadas pela UECE quanto às principais manifestações apresentadas

Acredita-se em um trabalho integrado entre a Ouvidoria e os demais setores demandados, capacitação das equipes que estão à frente do atendimento, aproveitar o espaço da Ouvidoria nos Conselhos Superiores da Universidade para uma contínua sensibilização de Diretores, Coordenadores, Pró-reitores e demais chefias, para um atendimento com mais qualidade e que enseje a satisfação do público demandante.

Vale salientar que um número considerável das manifestações é de alunos que não têm parte das suas solicitações atendidas, por absoluta falta de possibilidade, seja por serem incoerentes com uma educação de qualidade ou mesmo por impossibilidades ligadas à legalidade das solicitações

Quanto à conduta inadequada de professores e servidores, a Ouvidoria estará atenta às demandas e trabalhará bem próximo às Coordenações de Cursos, Pró-reitorias, e demais setores demandados para apoiá-los no trabalho de conscientização, com vista a provocar mudanças a esses comportamentos.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUIDORIA

Os benefícios que consideramos com a atuação nos últimos 2 anos foi o fortalecimento da parceria Ouvidoria x Diretores de Centros, Coordenadores, Pró-reitores e responsáveis por demais setores demandados, redução do tempo médio de respostas às manifestações (7,39 dias) e o reconhecimento da Ouvidoria pela comunidade acadêmica.

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 todas as capacitações promovidas pela CGE, consideradas fundamentais ao desempenho do trabalho com qualidade, competência e assertividade..

Participou de todas as Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não contemplado

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos êxitos nos resultados obtidos em 2023. Aumentamos as parcerias com Diretores de Centros, Faculdades, Pró-reitorias e demais setores internos. O treinamento via meet com novos Coordenadores resultou em respostas mais rápidas, como também o entendimento de que a Ouvidoria não tem poder de decisão, é um setor que faz a intermediação entre a UECE e os demandantes.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A sugestão principal é que a Ouvidoria continue com as ações de parcerias com os setores internos, intensificando a divulgação se aproximando cada vez mais dos alunos e dos Centros Acadêmicos.

Recomendamos a implantação do Plano de Ação desenvolvido por ocasião do Planejamento Estratégico da Universidade.



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. Hildebrando dos Santos Soares PRESIDENTE DA
FUNECE/REITOR DA UECE