

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Sumário

1. Expediente	3
2. Introdução	3
- Do Sistema Setorial de Ouvidoria da FUNECE	3
- Estrutura e Funcionamento do Sistema de Ouvidoria da FUNECE	4
3. Pronunciamento sobre as Recomendações e Orientações emitidas pela CGE	5
4. Ouvidoria em Números (Perfil Das Manifestações)	6
4.1 Total de manifestações do período	6
4.2 Meio de Entrada	7
4.3 Tipo de Manifestação	8
4.4 Assunto e Sub- assunto	9
4.5 Tipificação/Assunto	10
4.6 Tipo de Serviços	11
4.7 Programa Orçamentário	11
4.8 Manifestações por Unidade	12
4.9 Manifestações por Município da ocorrência	13
5. Indicadores da Ouvidoria	14
5.1 Resolubilidade das Manifestações	15
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	16
5.1.2 Tempo Médio de Resposta	17
5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	17
5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	17
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	17
5.2.3 Total de Respondentes	18
5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	18
6. Análise das Manifestações e Providências	18
6.1 Motivos das Manifestações	18
6.2 Análise dos Pontos Recorrentes	18
6.3 Providências adotadas pela FUNECE/UECE quanto às principais manifestações Apresentadas	19
7. Benefícios Alcançados pela Ouvidoria	19
8. Ações de Qualificação do Ouvidor	19
9. Sugestões de Melhoria Apresentadas pela Ouvidoria	20
10. Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade	21
11. Considerações Finais - Ouvidoria	21

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor - Hidelbrando dos Santos Soares
Vice - Reitor - Dárcio Ítalo Alves Teixeira
Ouvidora: Maria Aglais Ferreira Cavalcante
Equipe Ouvidoria: Luiz Damasceno Maciel
Maria Ivone Tavares Vasconcelos

2 - 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 2024.

Criada pela Resolução nº 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 2024 foram registradas 884 manifestações válidas, distribuídas entre “Reclamações, Solicitações, Denúncia, Sugestão e Elogio”. Comparado aos registros de 649 do ano anterior (2023) houve um acréscimo de 235 manifestações, ou 36,21%. 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 concurso da UECE.

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 nº 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, Campus Fátima/Centro de Humanidades- CH, Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos - FAFIDAM, Faculdade de Educação de Itapipoca - FACEDI, Faculdade de Educação, Ciências e Letras 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, Faculdade de Ciências da Saúde do Sertão Central - Quixeramobim - FACISC, Faculdade de Educação e Ciências Integradas do Sertão de Canindé - FECISC, Faculdade de Educação e Ciências Integradas do Litoral Leste - Aracati - FECIL.

Vale salientar que a Rede Interna de Ouvidoria não foi constituída, o OSSO/FUNECE conta atualmente com o Ouvidor Geral. Responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e responde diretamente pelas atividades do Campus do Itaperi, em Fortaleza, e pelos 11 (onze) 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

Plataforma Ceará Transparente: (www.ouvidoria.ce.gov.br,
www.cearatransparente.ce.gov.br)

E-mail da Ouvidoria Geral - FUNECE/UECE: (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)

Redes Sociais CGE: (@cgeceara)

Telefone Fixo da Ouvidoria da FUNECE/UECE: (85) 3101.9668

Sinais (Braille)

O OSSO/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 OSSO/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 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.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Orientação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa nº 02/2023.

Implementado em parte, não foi feito o Plano de Ação, porém, procedimentos internos de cobranças, informações e orientações de procedimentos.

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 em parte, não foi feito o Plano de Ação, porém, procedimentos internos de cobranças, informações e orientações de procedimentos.

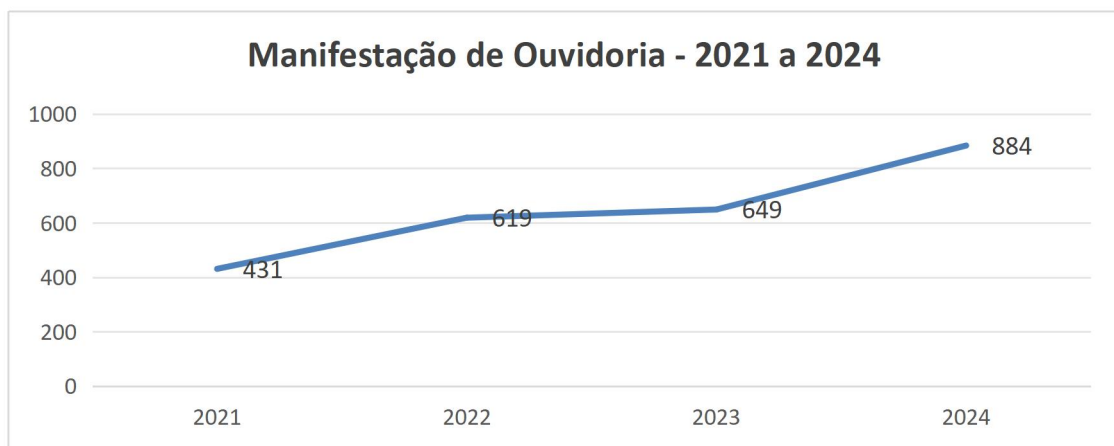
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

- 4.1 Total de manifestações do período
- 4.2 Meio de Entrada
- 4.3 Tipo de Manifestação
- 4.4 Assunto e Sub- assunto
- 4.5 Tipificação/Assunto
- 4.6 Tipo de Serviços
- 4.7 Programa Orçamentário
- 4.8 Manifestações por Unidade
- 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Números

4.1- Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio

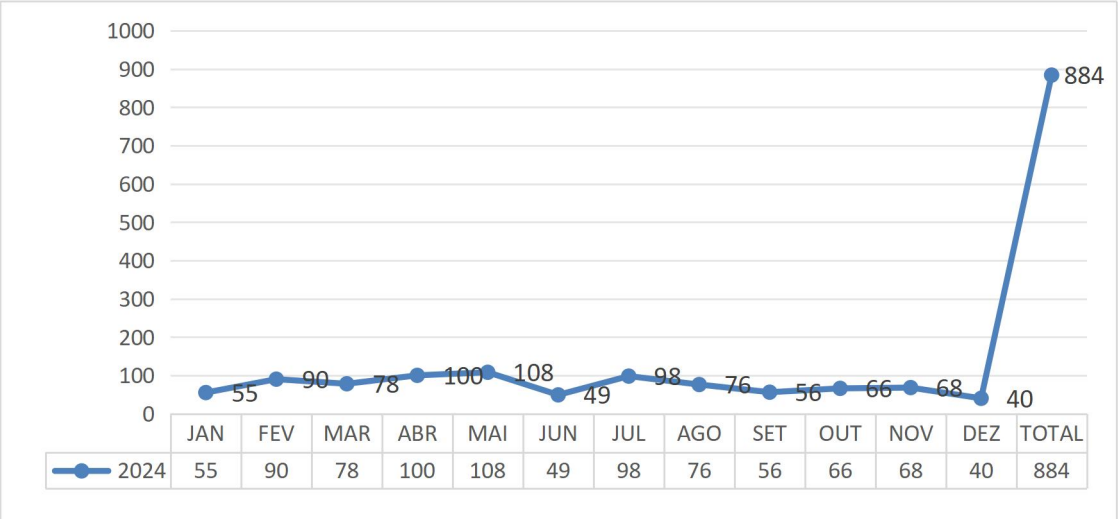


Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21.01.2025

Demonstra o ano de 2024 como o de maior demanda de manifestações (884), dos 4 (quatro) anos analisados.

Quando analisa-se os 3 (três) últimos anos a demanda aumentou consideravelmente, Conforme registros nos anos de 2021, 2022, 2023 e 2024.

Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21.01.2025

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação%
Telefone 155	128	117	- 8,59
Internet	458	667	+ 45,63
Presencial	1	1	-
CearáApp	-	1	-
Telefone Fixo	21	-	-
E-mail	38	75	+ 97,37
Caixa de Sugestões	-	-	-
Facebook	-	-	-
Reclame Aqui	2	7	+ 250
Instagram	-	-	-
Twitter	-	-	-
Carta	-	-	-
Atendimento Virtual	-	-	-
Whatsapp	-	10	-
Outros	-	6	-
TOTAL		884	

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21.01.2025

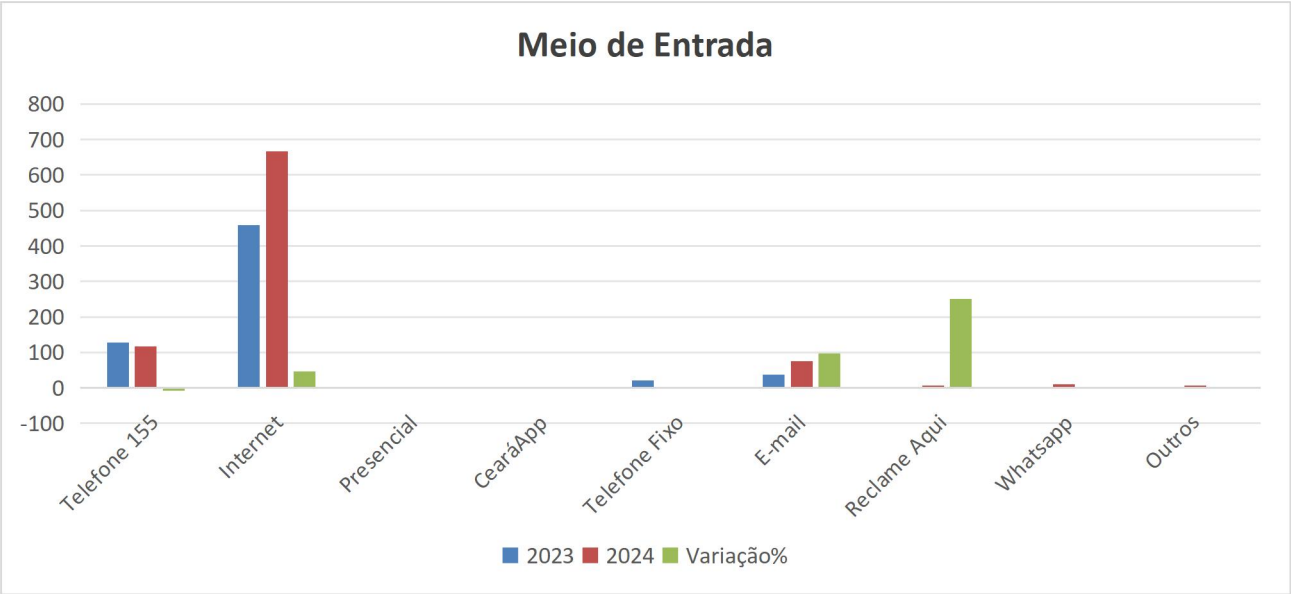
Conforme demonstrado na Tabela 1, em 2024, os meios mais usados para o(a) cidadão(ã) se manifestar foram a Internet, que liderou mais uma vez, com 667 das 884 manifestações, seguida pelo telefone 155, com 117 entradas, e-mail com 75. As demais entradas tiveram números inexpressivos.

Quando comparado com 2023, observa-se um acréscimo de 209 entradas (+45,63%) pela Internet.

Pelo número 155, o ano 2024 apresentou redução de – 8,59%, comparando-se ao resultado de 2023.

Uma análise mais global demonstra um acréscimo de 235 manifestações no ano de 2024, comparado a 2023.

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



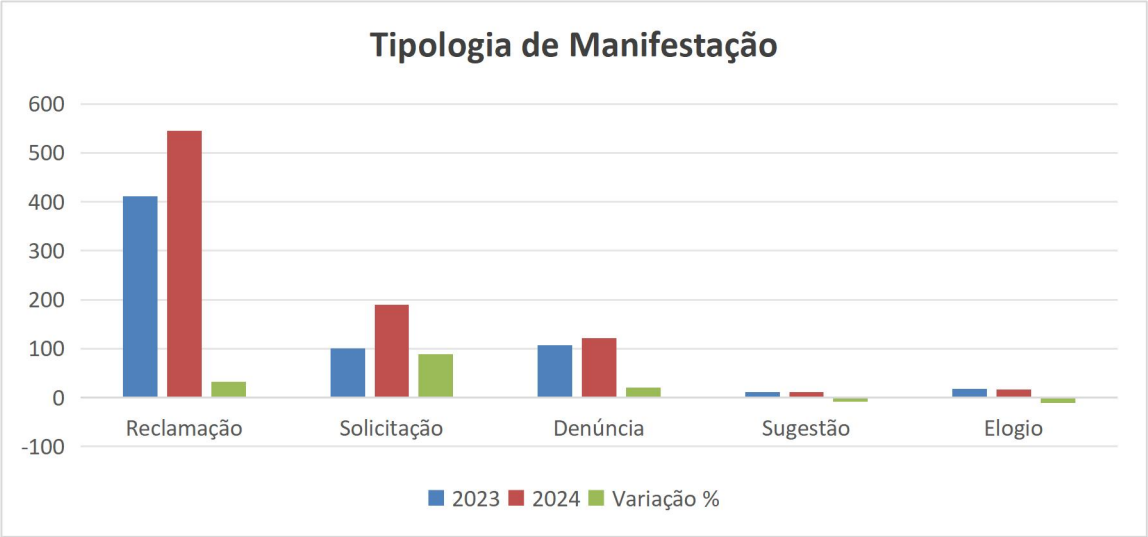
Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21.01.2025

4.3- Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	411	545	+ 32,60
Solicitação	101	190	+ 88,12
Denúncia	107	122	+ 20,79
Sugestão	12	11	- 8,34
Elogio	18	16	- 11,11

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21/01/2025

Ao analisar a TABELA 2 - Tipologia de manifestação, percebe-se um aumento significativo para solicitação, com uma variação de +88,12% em relação a 2023. A variação no mesmo período sobre reclamação foi de +32,60%, sobre denúncias +20,79% e redução de -11,11% para elogio.



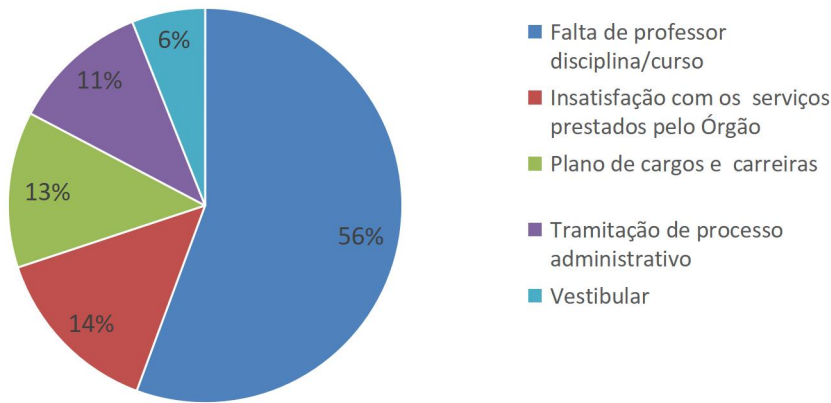
Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21.01.2025

4.4– Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 3: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Falta de professor disciplina/curso	74
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	19
	Plano de cargos e carreiras	17
	Tramitação de processo administrativo	15
	Vestibular	8
Solicitação	Concurso/seleção organizado pela CEV/UECE	35
	Concurso Público/Seleção	15
	Falta de Professor em disciplina/curso	9
	Tramitação de Processo Administrativo	5
	Procedimentos e atividades acadêmicas	4
Denúncia	Conduta inadequada de professor	19
	Concurso público/seleção	5
	Assédio sexual	4
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	4
	Vestibular	3
Elogios	Aos servidores pelos serviços prestados	16
Sugestão	Cursos ofertados pela UECE (presencial/e a distância)	2
	Restaurante Universitário	1
	Procedimentos e atividades acadêmicas	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessada em 25/01/2025

Reclamação



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessada em 25/01/2025

Este gráfico leva a uma maior compreensão do leitor sobre os assuntos que mais impactam os manifestantes. É importante observar que a falta de professor nas disciplinas lidera as reclamações.

4.5– Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela 4: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub- Assuntos	Total
Falta de professor em disciplina/curso 88	-	88
Concurso/seleção organizado pela CEV/UECE 108	Orientações e procedimentos sobre Edital	70
	Resultados	9
	Isenção	8
	Insatisfação com aplicadores de prova	7
Conduta inadequada de professor 111	Constrangimento ao aluno	44
	Insatisfação com a metodologia de avaliação	11
	Atividade indevida em sala de aula	11
	Não cumprimento do conteúdo programático	6

Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão 81	Desatualização de informação	14
	Atendimento inadequado por prestador de serviço	15
	Demora no atendimento	21
	Não cumprimento de normas e procedimentos	20
Concurso público/seleção 82	Convocação de aprovados/classificados	4
	Irregularidades no processo	3
	Locais de provas (diversos)	3
	Procedimentos p/solicitação de isenção	2

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 21/01/2025.

A Tabela 4 – Assunto e sub-assunto comprova o já demonstrado na Tabela 3, a falta de professor foi o assunto com maior destaque. Isto se explica pela demora na liberação para a realização de Concurso Público e respectiva nomeação, por parte do Governo do Estado do Ceará.

4.6– Manifestações por Tipo de Serviço

Não se aplica a 2024, a planilha dados estatísticos não registrou pontuação para o item.

4.7– Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 5: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Programa - 421 - Gestão Administrativa do Ceará	R\$ 10.228.475,45
Programa - 423 - Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	-
Programa - 222 - Inova Ceará	-
Programa - 232 - Qualifica Ceará: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	R\$ 2.321.465,25
Programa - 241 - Desenvolvimento Integral da Educação Superior	R\$ 385.946.000,00

Programa - 421

Objetivo: Prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade.

Programa - 232

Objetivo: Incluir social e produtivamente, por meio da qualificação e capacitação profissional, a população economicamente ativa e/ou em situação de vulnerabilidade social e econômica.

Programa - 241

Objetivo 1: Ampliar e consolidar o acesso da população cearense ao ensino superior de qualidade;

Objetivo 2: Desenvolver pesquisas científicas de impacto nas universidades públicas estaduais;

Objetivo 3: Aproximar o ensino e a pesquisa às necessidades das comunidades, por meio de atividades de extensão.

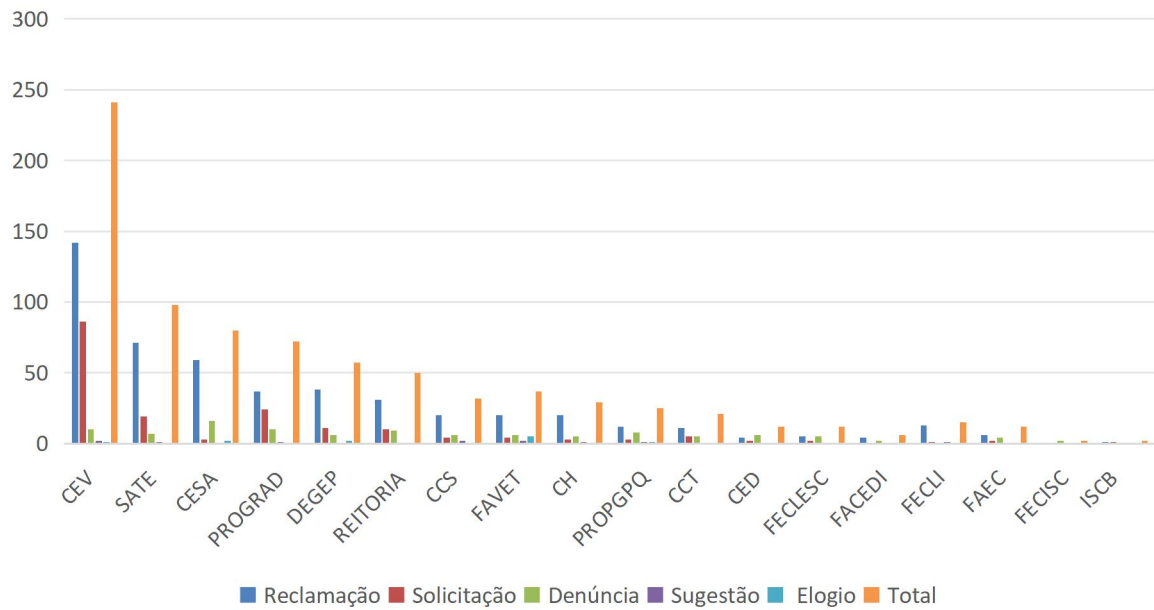
4.8– Manifestações por Unidades Internas

Tabela 6: Unidades Internas						
Unidade	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	TOTAL
CEV	142	86	10	2	1	241
SATE	71	19	7	1	-	98
CESA	59	3	16	-	2	80
PROGRAD	37	24	10	1	-	72
DEGEP	38	11	6	-	2	57
REITORIA	31	10	9	-	-	50
CCS	20	4	6	2	-	32
FAVET	20	4	6	2	5	37
CH	20	3	5	1	-	29
PROPGPQ	12	3	8	1	1	25
CCT	11	5	5	-	-	21
CED	4	2	6	-	-	12
FECLESC	5	2	5	-	-	12
FACEDI	4	-	2	-	-	6
FECLI	13	1	-	1	-	15
FAEC	6	2	4	-	-	12
FECISC	-	-	2	-	-	2
ISCB	1	1	-	-	-	2

Fonte> plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

A TABELA 6, mostra a Comissão Executiva do Vestibular - CEV/UECE e a Secretaria de Apoio às Tecnologias Educacionais - SATE/Universidade Aberta do Brasil - UABA/UECE, como unidades internas da UECE mais demandadas com 241 e 98 demandas respectivamente.

Manifestações por Unidades Internas



Fonte> plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

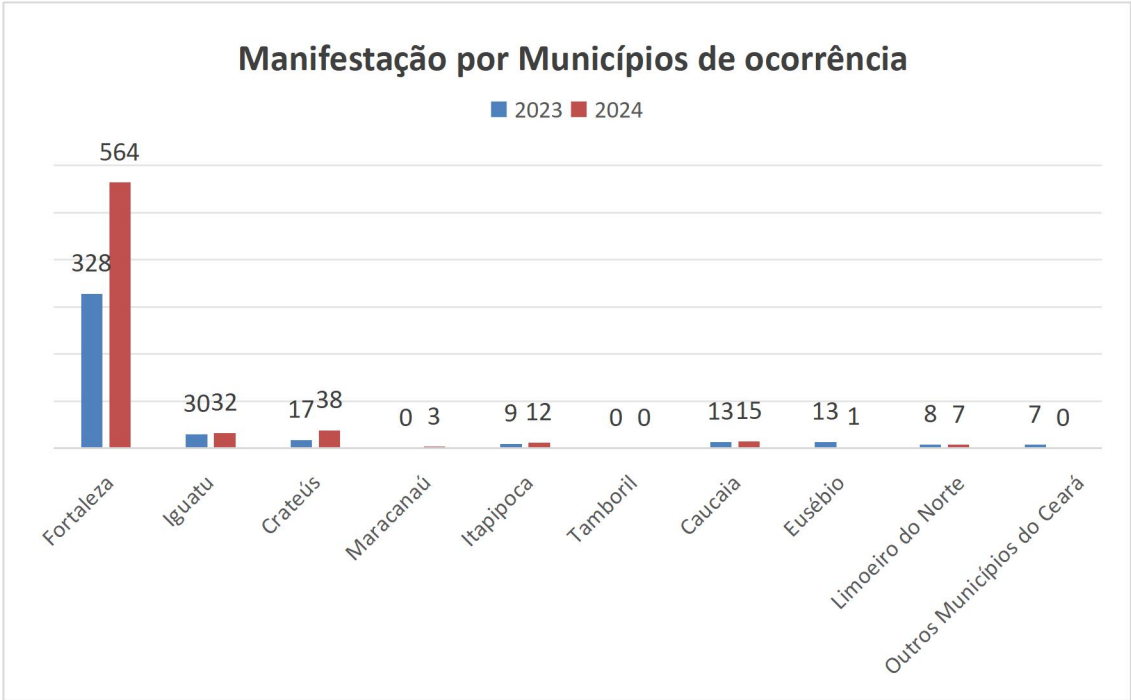
4.9– Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela 7: Municípios		
Municípios	2023	2024
Fortaleza	328	564
Iguatu	30	1
Crateús	17	38
Maracanaú	00	3
Itapipoca	09	12
Tamboril	00	00
Caucaia	13	15
Eusébio	13	1
Limoeiro do Norte	08	7
Outros Municípios do Ceará	07	00
TOTAL	425	672

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

Como em anos anteriores, Fortaleza foi o município que apresentou o maior número de registro de manifestações, no total de 564 ou +71,95%.

Manifestação por Município de Ocorrência GRÁFICO



Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

5 - INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

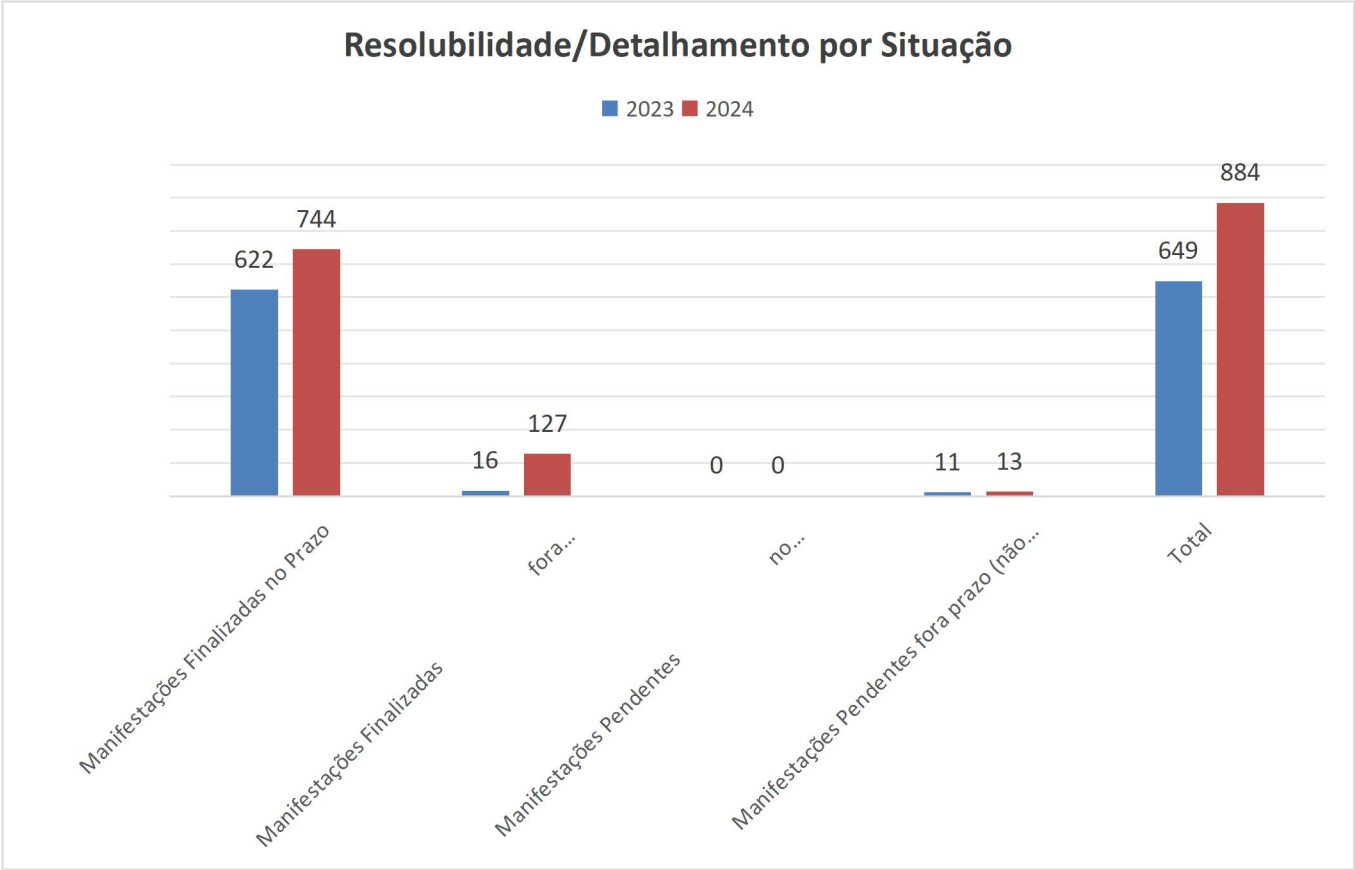
- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%
- O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020.
- Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela 8: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	622	744
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	16	127
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	11	13
Total	649	884

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

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



Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

Tabela 9: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	96,58%	+670,35%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	2,47%	+5041,71%

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025.

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 2024 superou este índice, inclusive na média de dias para respostas, tendo atingido dias por manifestação.

5.1.1 - 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 2025 é atingir pelo menos 70% no indicador de satisfação dos/das manifestantes. Uma das ações programadas neste sentido, é a Ouvidoria se comunicar com o/a cidadão/a, 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, Faculdades e Instituto. Estas 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.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 10: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	7,39
Tempo Médio de Resposta 2024	12,51

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

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 diz respeito ao ano de 2024 superou este índice, inclusive na média de dias para respostas, tendo atingido 69,28% dias por manifestação.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela 11: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,08
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,33
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,52
Média	3,16
Índice de Satisfação	42%

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Com o objetivo de melhorar o indicador de satisfação do(a) cidadão(ã) com a UECE será dada continuidade às intervenções como palestras, reuniões, visitas à unidades internas, Centros e Faculdades. Além desta consta do Plano de Ação da Ouvidoria para 2025, 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.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	98
Total de pesquisas respondidas 2024	132

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

A amostra de 34,69% de demandas não avaliadas/respondidas, denota desinteresse do cidadão com a melhoria dos processos de trabalho desta Universidade.

5.2.4– 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:	3,24
Expectativa	2,53

Fonte: plataforma Ceará Transparente, acessada em 25.01.2025

Considerando a expectativa do cidadão que respondeu a pesquisa, antes de realizar a manifestação era 3,16 e após a realização da Manifestação atribuiu nota 3,24, a expectativa do manifestante foi 2,53 melhorou sensivelmente em relação a 2023.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - 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, mais uma vez a falta de professores em disciplinas liderou os assuntos mais demandados à desatualização de informações, orientações e procedimentos sobre o edital, constrangimento a aluno, orientações e procedimentos para solicitação e insatisfação com a metodologia pedagógica.

6.2 - 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.

6.3 - Providências adotadas pela FUNECE/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 ligas 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.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios que consideramos com a atuação nos últimos 02 (dois) 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 e o reconhecimento da Ouvidoria pela comunidade acadêmica.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2024	ENAP	09/08/2024 a 22/11/2024	106h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/2024	3h/a
Gestão de Ouvidoria Módulo I	CGE	06/05/2024 a 10/05/2024	15h/a

Gestão de Ouvidoria Módulo II	CGE	13/05/2024 a 17/05/2024	15h/a
Gestão de Ouvidoria Módulo III	CGE	20/05/2024 a 24/05/2024	15h/a
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	19/06/2024	9H às 12h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	28/08/2024	9h às 12h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	23/10/2024	14h às 17h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE	11/12/2024	8h30 às 12h
II Ciclo de Palestras em Gestão no Serviço Público - Tema: Linguagem Simples	EGP	26/06/2024	2h/a
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman	2, 3 e 4/09/2024	20h/a

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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

10 - 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, 07 de fevereiro de 2025.

Prof. Hidelbrando dos Santos Soares
Presidente da FUNECE
Reitor da UECE

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Consideramos êxitos nos resultados obtidos em 2024, aumentamos as parcerias com Diretores de Centros, Faculdades, Pró-Reitorias e demais setores internos. O diálogo com os Coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação 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.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2025.



OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE