





Governo do Estado do Ceará  
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior  
Universidade Estadual do Ceará - UECE



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

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

Os itens VI e VII 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 IX trata sobre as considerações finais

Constituem diretrizes do SSO/FUNECE, fomentar a utilização dos canais permanentes de comunicação e interlocução que viabilizem e otimizem

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.

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.

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.

A

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

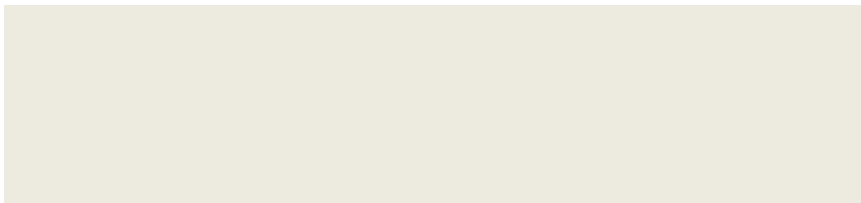
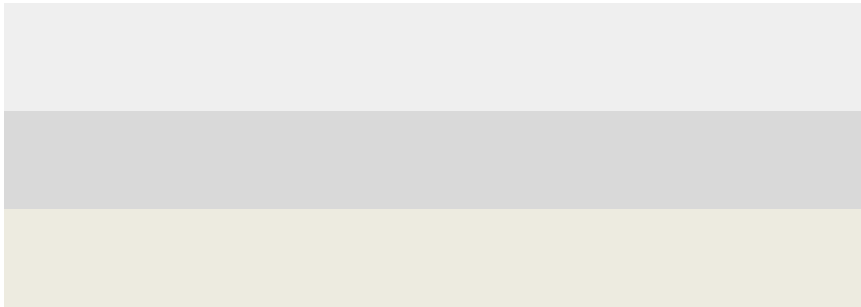
Tipificação/Assunto

Tipo de Serviços

Programa Orçamentário

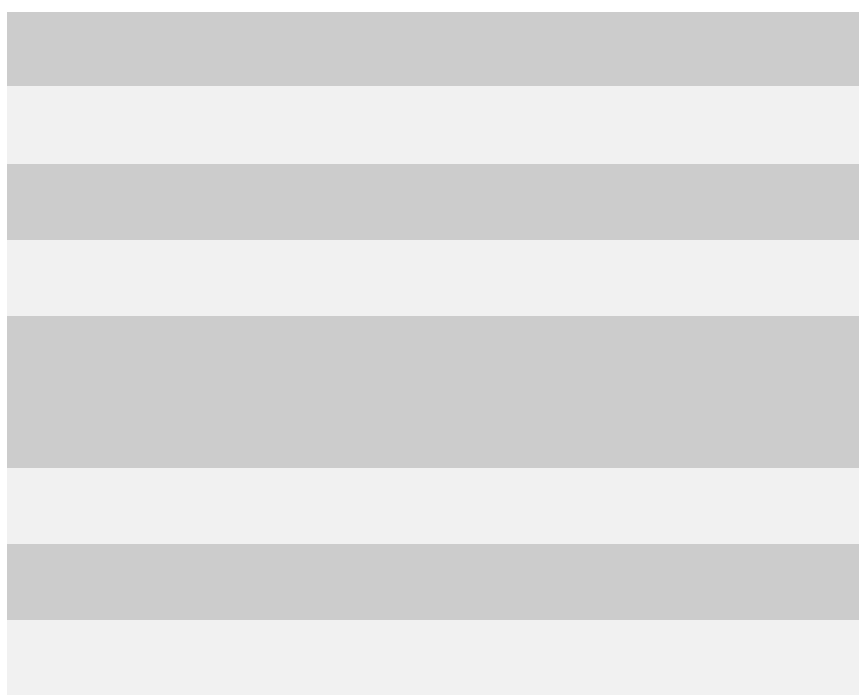
Manifestações por Unidade

Manifestação por Município de ocorrência



**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





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



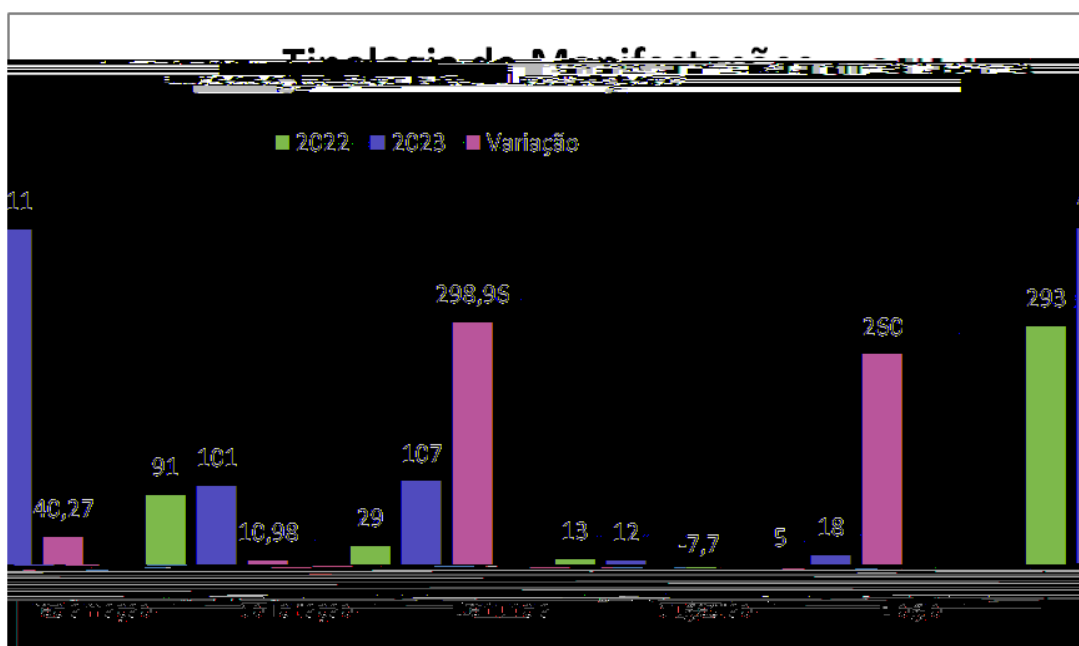
TABELA 3 - Tipologia de manifestações

	293	411	40,27
	91	101	10,98
	29	107	268,96
	13	12	-7,70
	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 de 2022 e 2023.



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
Concurso Público e Seleção	40
Vestibular	13
Certificados e Históricos	10
Conduta Inadequada de Professor	23
Concurso Público e Seleção organizado pela UECE	15
Assédio Moral	12
Conduta Inadequada de Servidor	10







PROGRAMADO (LEI + CRÉDITO)

EMPENHADO

EMPENHADO /  
PROGRAMADO (%)

R\$ 10.000,00

R\$ 0,00

0,00

Objetivo: Promover o

EMPENHADO

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



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



The image shows six horizontal grey bars stacked vertically, which appear to be redacted content from a table or document. The bars are uniform in width and height, and are positioned in the lower half of the page.



Outros Municípios do Ceará	36	
Municípios de Outros Estados	11	07

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

Nº  
Como em anos anteriores,



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.





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

VBE

Uma simples observação na TABELA 09 e no gráfico



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 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

Total de pesquisas respondidas	98
Total de manifestações finalizadas	638
Representação da Amostra	63,04%

Obs. Cálculo da Representação Amostra:  $\frac{\text{Total de Pesquisas Respondidas}}{\text{Total de Manifestações}} * 100$

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

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.





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.

A equipe da Ouvidoria da FUNECE participou de todas as Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social, bem como de todas as capacitações necessárias ao bom desempenho das atividades da OUVIDORIA .

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.

Maria José Barbosa Gomes  
OUVIDOR GERAL DA UECE



## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

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

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022

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