



Universidade Regional do Cariri – URCA



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

**Ouvidoria
do Ceará**



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor: Francisco do O' de Lima Júnior
Vice-Reitor: Carlos Kleber Nascimento de Oliveira

Ouvidor: Durval Mendes Neto

Equipe Ouvidoria: Ainda não possui.

1 - INTRODUÇÃO

A Universidade Regional do Cariri – URCA, criada pela Lei nº 11.191, de 09 de junho de 1986, publicada no Diário Oficial do Estado do dia 16 do mesmo mês e ano, é uma instituição estadual de ensino superior, constituída como autarquia educacional de regime especial, vinculada à Secretaria de Educação do Estado do Ceará, com sede e foro na cidade do Crato. Goza a Universidade de autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa e financeira, na forma da legislação federal que rege o ensino superior, da lei de sua criação.

A Universidade tem como finalidades principais as seguintes: I - Ministrando o ensino superior, abrangendo a pesquisa, o desenvolvimento das ciências, das letras e das artes e a formação de profissionais de nível universitário; II - Estender às comunidades da região do Cariri, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades de ensino e os resultados da pesquisa que lhe são inerentes; III – Realizar e patrocinar atividades reclamadas pela política de desenvolvimento do Estado do Ceará e atender às exigências desta, no campo da cultura humanística e da tecnologia; IV – Contribuir para o progresso humano em geral, na elaboração, ampliação e transmissão de conhecimentos.

Apresentamos o relatório completo e estruturado nos termos da CGE produzido pela Ouvidoria da URCA. Acredita-se que as informações, estatísticas e análises aqui contidas sejam de fundamental importância para melhoria do funcionamento da URCA. Cabe a Gestão Superior fazer uma leitura atenciosa e utilizar-se deste como instrumento de planejamento e gestão. O quantitativo de manifestações por tipo, por

unidade administrativa, a frequência de reclamações, de demanda por serviços, de denúncias e de críticas representam um instrumento valioso para conhecimento de problemas e correção de trajetórias por parte da Administração Superior da URCA.

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra em estruturação, funcionando apenas com o Ouvidor Titular. O seu espaço físico ainda indefinido, bem como a adequação de equipamentos e equipe de trabalho. A Reitoria da URCA tem procurado seguir as recomendações da CGE nesse sentido, inclusive destacando o papel da Ouvidoria no processo da vida da Universidade. A Gestão Superior da URCA foi empossada em 2019 e tem se empenhado, com envolvimento direto do Gabinete da Reitoria, em resolver os gargalos da Ouvidoria.

Cabe destacar que a Ouvidoria ainda carece de reconhecimento por parte de parcela das unidades administrativas que compõem a URCA. Muitos dos encaminhamentos ainda não são respondidos e se faz necessário grande esforço do Ouvidor e da Chefia de Gabinete para respostas de manifestações às vezes relativamente simples. Acreditamos que esse reconhecimento está surgindo ainda que de forma lenta.

A Ouvidoria da URCA também sofre em relação a sua condução administrativa devido à falta de um Ouvidor Titular exclusivo para desempenho do seu papel, o que tem prejudicado de alguma forma a estruturação da mesma. A sustentação e funcionamento normal da Ouvidoria, inclusive melhorando o tempo de resposta das manifestações, tem como responsável o Ouvidor titular e único componente, o servidor Durval Mendes Neto, nomeado no dia 27 de dezembro de 2018, através da Portaria nº 608/2018-GR, e, mesmo desempenhando outra função de Gerente de Suporte no Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, tem colaborado efetivamente para o bom funcionamento da Ouvidoria.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2021 para a URCA foram as seguintes:

Recomendação 1) Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e

perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

Recomendação 2) Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade, espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2021.

Recomendação 3) Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 90% das manifestações no prazo regulamentar.

Recomendação 4) Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria, considerando que essas ouvidorias não atingiram o índice de 80% de satisfação dos cidadãos.

Recomendação 5) Elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas algumas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

A recomendação 1 que trata da vinculação direta da Ouvidoria a Gestão Superior da Universidade ainda não foi cumprida visto que a mesma continua não constando no organograma da Universidade. Situação a ser resolvida a partir de uma reestruturação organizacional da URCA. A participação da Ouvidoria na Gestão Superior faz-se no momento a partir do convite para reuniões e apresentação do relatório anual. Em 2017 foram criados o Comitê de Ética e o Comitê Setorial de Acesso à Informação nas quais a Ouvidoria tem assento.

Em relação a recomendação 2 (estruturar fisicamente a Ouvidoria), ainda se encontra sem espaço físico, com promessa da Reitoria para que no ano de 2022 a

Ouvidoria conte com espaço físico próprio e equipamentos para adequada realização de suas atividades.

Quanto a recomendação 3 que trata de melhorar o prazo de resposta das manifestações, espera-se que com a infraestrutura da Ouvidoria concluída se possa designar uma equipe de trabalho para reduzir o prazo de resposta. Atualmente a Ouvidoria é constituída somente pelo Ouvidor Setorial Titular, Durval Mendes Neto. A constituição de uma equipe de trabalho a partir da conclusão da infraestrutura da Ouvidoria também contemplará a recomendação 4, que trata do aperfeiçoamento de apuração das manifestações e da melhoria da qualidade das respostas.

A recomendação 5 (elaborar e enviar dentro do prazo regulamentar à CGE o Relatório Setorial de Ouvidoria) foi cumprido no ano de 2021.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

3.1 - Total de Manifestações do Período¹

O Gráfico 1, abaixo, mostra o quantitativo das manifestações de entre os anos de 2017 a 2021. De 2017 para 2018 um decréscimo de 51 manifestações, representando -29,31%. Entre os anos de 2018 para 2019, um levíssimo acréscimo de 8 manifestações representando um percentual de apenas 6,5%. Entre anos de 2019 para 2020 teve uma baixa de 19 manifestações, representando um percentual de -14,5%. De 2020 a 2021, acréscimo de apenas 1 manifestação, representando um percentual de 0,57%. Durante esses anos, houveram algumas mudanças no quadro de funcionários da Ouvidoria e vale destacar que a falta de uma equipe de trabalho tem influenciado principalmente nas cobranças de respostas das manifestações.

¹ Todos os dados foram coletados no portal Ceará Transparente, Ouvidoria Digital – menu Relatórios e Estatísticas ([Relatórios e estatísticas - Ceará Transparente \(ceartransparente.ce.gov.br\)](https://ceartransparente.ce.gov.br)) na seguinte data: 12.01.2022.

Gráfico 1 - Manifestações por Ano (2017 a 2021)

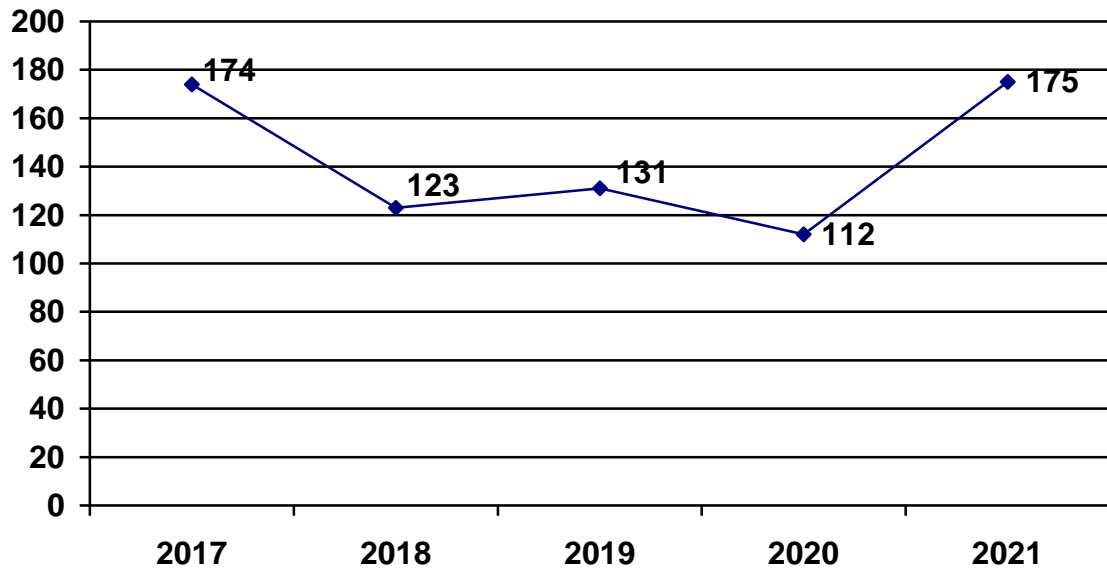


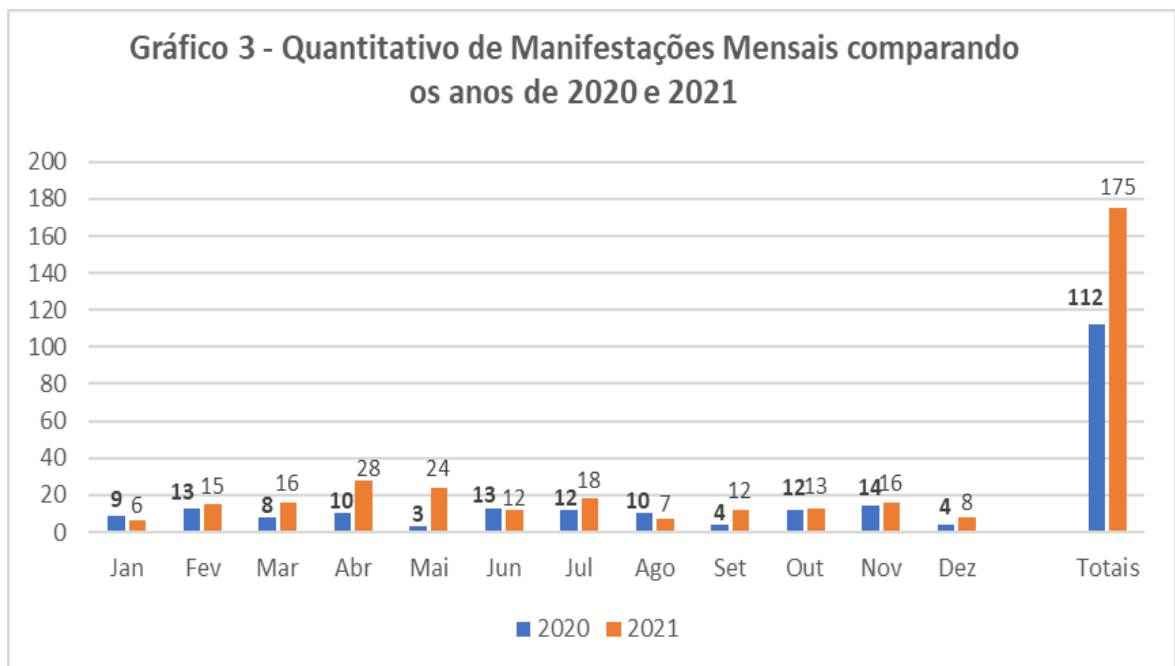
Gráfico 2 - Manifestações Mensais de 2021

O Gráfico 2, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2021, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro, agosto e dezembro, verificamos quantidades pequenas devido a algumas atividades ocorridas na universidade (férias, atividades de extensão, avaliações, etc). Nos demais meses as quantidades das manifestações são maiores devido a volta das atividades consideradas normais, pois a maioria dos manifestantes que recorrem a Ouvidoria da URCA é composta de alunos.

Logo em seguida, no Gráfico 3, apresentamos um comparativo das quantidades de manifestações (mês a mês) entre os anos de 2020 e 2021. Acreditamos que as quantidades aumentaram consideravelmente devido as mudanças ocorridas com a pandemia da Covid-19. A principal fonte de entrada das manifestações ainda é a internet.



Fonte: Ouvidoria Digital



Fonte: Ouvidoria Digital

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

| Tabela 1: Meio de Entrada | | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| Meios | 2020 | 2021 | Variação |
| Telefone 155 | 14 | 9 | -35,71% |
| Internet | 96 | 159 | 65,62% |
| Presencial | 0 | 0 | 0 |
| Ceará App | 0 | 0 | 0 |
| Telefone Fixo | 2 | 0 | 0 |
| E-mail | 0 | 7 | 0 |
| Caixa de Sugestões | 0 | 0 | 0 |
| Facebook | 0 | 0 | 0 |
| Reclame Aqui | 0 | 0 | 0 |
| Instagram | 0 | 0 | 0 |
| Twitter | 0 | 0 | 0 |
| Carta | 0 | 0 | 0 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 1 mostra os meios que o cidadão utilizou para entrar em contato com a Ouvidoria da URCA. Observa-se que a internet, que já era importante em 2020, teve um grande acréscimo em 2021, ainda foi o meio mais frequente de manifestação da comunidade acadêmica. Em 2020, 96 manifestações tiveram como meio de entrada a internet, já em 2021, aumentou consideravelmente para 159 manifestações. Em segundo lugar o meio de entrada mais utilizado continua sendo o telefone, ressalta-se que esse é um serviço geral da Ouvidoria Estadual, realizada através do telefone 155, visto que a URCA não recebe manifestações pelo telefone direto.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

| Tabela 2: Tipologia de Manifestações | | | |
|---|-------------|-------------|------------------|
| Tipos | 2020 | 2021 | Variação% |
| Reclamação | 65 | 115 | 76,92 |
| Solicitação | 27 | 36 | 33,33 |
| Denúncia | 8 | 22 | 175 |
| Sugestão | 8 | 2 | -75 |
| Elogio | 4 | 0 | -75 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara os tipos de manifestações entre 2020 e 2021. Em termos absolutos o tipo mais frequente de manifestação é a reclamação. Esta, com 58,03% em 2020 e 65,71% em 2021. A reclamação foi também o tipo que mais aumentou, entre 2020 e 2021 teve um acréscimo de 76,92%. O aumento das manifestações de denúncia revela a confiança da população em usar a Ouvidoria como importante instrumento de participação da comunidade.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

| TABELA 3: TIPOLOGIA/ASSUNTO | | |
|------------------------------------|--|--------------|
| TIPOS | ASSUNTOS | TOTAL |
| Reclamação | Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão | 06 |
| | Conduta Inadequada de Professor | 07 |
| | Concurso Público/Seleção | 04 |
| Solicitação | Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão | 04 |
| | Vestibular | 04 |
| | Coronavírus (Covid 19) | 02 |
| Denúncia | Conduta Inadequada de Professor | 07 |
| | Falta de Professor em Disciplina/Curso | 04 |
| | Concurso Público/Seleção | 03 |
| Sugestão | Concurso Público/Seleção | 01 |
| | Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos | 01 |
| Elogio | - | 00 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2021 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas a insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4, abaixo, retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2021 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas ao assunto:

Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, sub-assunto: Demora no Atendimento com um total de 28 manifestações, percentual de 16%.

| TABELA 4: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO | | |
|---|--|--------------|
| ASSUNTOS | ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS | TOTAL |
| Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão | Demora no Atendimento | 28 |
| | Não Cumprimento de Normas e Procedimentos | 13 |
| | Insuficiências de Pessoal | 10 |
| Conduta Inadequada de Professor | Insatisfação com a Metodologia de Avaliação | 13 |
| | Insatisfação com a Metodologia Pedagógica | 12 |
| | Agressão Verbal | 5 |
| Concurso Público/Seleção | Realização de Concurso/Seleção | 7 |
| | Irregularidades no Processo | 3 |
| | Insatisfação com a Comissão Organizadora | 1 |
| Falta de Professor em Disciplina/Curso | Sem Sub-Assunto | 11 |
| Vestibular | Insatisfação com Aplicadores das Provas | 4 |
| | Isenção | 3 |
| | Cursinho Preparatório | 1 |
| | Orientações e Procedimentos sobre o Edital | 1 |
| Procedimentos para Matrícula | Vestibular | 4 |
| Coronavírus (Covid-19) | Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus | 3 |
| | Funcionamento de Escolas e Procedimentos Escolares - Aula Presencial | 1 |
| Procedimentos para Trancamento e Desistência de Curso/Disciplina | Sem Sub-Assunto | 3 |
| Assédio Moral | Violência Verbal | 2 |
| Conteúdo Programático de Cursos (Disciplina/Ementa) | Sem Sub-Assunto | 2 |
| Segunda Via de Diploma/Histórico | Sem Sub-Assunto | 1 |
| Procedimentos Para Ingresso na Universidade | Sem Sub-Assunto | 1 |
| Tramitação de Processo Administrativo | Processos Diversos | 1 |

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Conduta Inadequada de Professor, sub-assunto: Insatisfação com a Metodologia de Avaliação com 13 (7,42%) das reclamações, deve ser tratada com urgência. Em terceiro lugar aparece o assunto: Concurso Público/Seleção, sub-assunto: Realização de Concurso/Seleção, quantidade de 7, representando um percentual de 4%. Este conjunto de informações representa um elemento importante para os gestores da URCA, pois retratam a existência de alguns problemas relevantes de atendimentos e condutas por parte de seus funcionários e professores em relação a comunidade acadêmica, problema que exige medidas e políticas institucionais tanto no âmbito das relações humanas quanto no de advertências e sanções.

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

A tabela 5, abaixo, é destinada exclusivamente para os assuntos relacionados à COVID-19, trazendo como o primeiro lugar, o sub-assunto: Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus, com um total de 3 manifestações, representando um percentual de 1,71%. Em segundo vem o sub-assunto: funcionamento de Escolas e Procedimentos Escolares – Aula Presencial, com apenas 01 manifestação, representando 0,57%.

| Tabela 5: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus | | |
|--|--|--------------|
| Assunto | Sub-Assuntos | Total |
| CORONAVÍRUS (Covid 19) | Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus | 3 |
| | Funcionamento de Escolas e Procedimentos Escolares - Aula Presencial | 1 |

Fonte: Ouvidoria Digital

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

A URCA não realizou a atualização da Carta de Serviços no ano de 2021.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

| Tabela 6: Programas Orçamentários | |
|--|--------------|
| Programas | Total |
| Desenvolvimento Integral da Educação Superior | 169 |
| Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas | 2 |
| Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior | 1 |
| Cadastrado sem Título | 3 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2021 na URCA. Destaca-se o programa orçamentário Desenvolvimento Integral da Educação Superior, com um total de 169, representando um percentual de 96,57% das manifestações. Em segundo lugar Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas com 02, representando um percentual de 1,14%, em terceiro Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior com 01, representando 0,57%, em quarto, as manifestações de programas cadastrados, mas “sem título”, com um total de 03, representando 1,71%.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

| Tabela 7: Unidades Internas | |
|---|--------------|
| Unidades | Total |
| Pró-Reitoria de Ensino e Graduação | 34 |
| Unidade Descentralizada de Iguatu | 29 |
| Centro de Ciências Biológicas e da Saúde | 19 |
| Comissão Executiva do Vestibular | 14 |
| Centro de Humanidades | 10 |
| Chefe de Gabinete | 9 |
| Pró-Reitoria de Administração | 9 |
| Centro de Estudos Sociais Aplicados | 9 |
| Departamento de Tecnologia da Informação | 8 |
| Divisão de Pessoal | 8 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A tabela 6 representa as Manifestações por Unidades Internas do ano de 2021 na URCA. Destaca-se a Pró-Reitoria de Ensino e Graduação como a que mais recebeu manifestações através da Ouvidoria com o total de 34, representando um percentual de 19,42%. Em seguida vem a Unidade Descentralizada de Iguatu com 29 manifestações, 16,57%, o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde com 19, 10,85%, a Comissão Executiva do Vestibular com 14 manifestações e percentual de 8%, o Centro de Humanidades representando 10, e 5,7%. Empatadas com um quantitativo de 9 cada manifestações (cada) encontram-se: Chefia de Gabinete, Pró-Reitoria de Administração e Centro de Estudos Sociais Aplicados com percentuais de 5,14% (cada). O Departamento de Tecnologia da Informação e a Divisão de Pessoal empataram com 8 manifestações, representando 4,57% (cada).

3.7 – Manifestações por Municípios

| TABELA 8: MUNICÍPIOS | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| MUNICÍPIOS | 2020 | 2021 |
| Indefinido | 48 | 75 |
| Juazeiro do Norte | 12 | 29 |
| Crato | 34 | 20 |
| Iguatu | 7 | 10 |
| Fortaleza | 3 | 9 |
| Campos Sales | 2 | 1 |

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2021 em relação a 2020. Alguns municípios com área de atuação da URCA. Ressaltamos no ano de 2021, em primeiro lugar em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos), que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados, representando 75 manifestações, num total geral de 175, representando 42,85%. Em segundo lugar apresenta o Juazeiro do Norte com 29 manifestações representando 16,57% do total. Em terceiro, Crato com 20 (11,42%), Iguatu com 10 (5,71%), Fortaleza com 3 (1,71%) e Campos Sales com um total de 1 (0,57%). Importante destacar um decréscimo de Crato de 2020 a 2021, acreditamos tenha ocorrido por conta da Pandemia da Covid-19.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

4.1 Resolubilidade das Manifestações

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

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

| Situação | Quantidade de Manifestações em 2020 | Quantidade de Manifestações em 2021 |
|--|--|--|
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 69 | 88 |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 34 | 50 |
| Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas) | 1 | 1 |
| Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas) | 8 | 36 |
| Total | 112 | 175 |

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações finalizadas dentro do prazo aumentaram em 27,53%. As manifestações respondidas fora do prazo tiveram um aumento significativo, pois ainda carecemos de infraestrutura e de uma equipe para cobrar dos setores as respostas dentro dos prazos estipulados. Vale ressaltar que, por sermos uma universidade, é comum alguns setores mudarem as Chefias de Departamentos e Coordenadores de Cursos, ocasionando muitos atrasos nas respostas. No momento a Ouvidoria continua funcionando somente com um componente, o Ouvidor Titular.

| Tabela 10: Índice de Resolubilidade | | |
|--|---|---|
| Situação | Índice de Resolubilidade em 2020 | Índice de Resolubilidade em 2021 |
| Manifestações Finalizadas no Prazo | 61,61% | 50,29% |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo | 30,36% | 28,57% |

Fonte: Ouvidoria Digital

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O envolvimento direto da Chefia de Gabinete da Reitoria é a principal ação, sobretudo intermediar junto aos membros da Gestão Superior. O contato com os Pró-reitores, Diretores de Centro e de Unidades Descentralizadas, bem como, através desses, com Chefes de Departamento, Divisões e Coordenadores de Curso, com o intuito de conceder celeridade às respostas. Ademais, a URCA ainda trabalha para a composição de equipe para a Ouvidoria e da destinação de espaço específico para a mesma.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

| Tabela 11: Tempo Médio de Resposta | |
|---|---------|
| Tempo Médio de Resposta 2020 | 15 dias |
| Tempo Médio de Resposta 2021 | 35 dias |

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 11 acima, houve uma queda considerável de rendimento no tempo médio de respostas das manifestações de 2020 para 2021, aumentando de 15 para 35 dias, acreditamos que foi devido a pandemia da Covid-19, mesmo com o apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria que se manteve presente para cobrar dos setores as respostas das manifestações próximas dos prazos estipulados.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. O cidadão também tem a mesma opção de participar por telefone, onde a pesquisa também é aplicada resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

| Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação | |
|--|------|
| A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento | 3 |
| B. Com o tempo de retorno da resposta | 2,89 |
| C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4 |
| D. Com a qualidade da resposta apresentada | 2,11 |
| Média | 3 |

| | |
|------------------------------|------------|
| Índice de Satisfação: | 60% |
|------------------------------|------------|

Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média simples das perguntas A B C D * 20.

| | |
|---|------|
| Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era: | 4 |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi: | 2,78 |
| Total de pesquisas respondidas | 9 |

Fonte: Ouvidoria Digital

De acordo com os resultados obtidos na Tabela 12 e dados comprovados na Plataforma Ceará Transparente, a URCA teve índice de satisfação de 60%, reconhecemos ser bem abaixo do padrão mínimo exigido que é de 84%, ainda devido aos problemas que enfrentamos de infraestrutura e ausência de uma equipe de trabalho.

4.2.2 – Amostra de Respondentes

| | |
|------------------------------------|--------|
| Total de pesquisas respondidas | 9 |
| Total de manifestações finalizadas | 88 |
| Representação da Amostra | 50,29% |

5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Reclamação

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Conduta Inadequada de Professor
- Concurso Público/Seleção

Solicitação

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Vestibular

- Coronavírus (Covid-19)

Denúncia

- Conduta Inadequada de Professor
- Falta de Professor em Disciplina/Curso
- Concurso Público/Seleção

Sugestão

- Concurso Público/Seleção
- Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos

Este sumário das principais manifestações registradas em 2021 pode e deve servir para a tomada de decisões por parte dos gestores da URCA. Portanto, a Ouvidoria através deste relatório apresenta à Reitoria as principais manifestações para análise e posterior proposição de políticas, no máximo registrar as manifestações e os setores relacionados. É importante ressaltar que não cabe a Ouvidoria propor procedimentos e medidas de política, o que cabe fundamentalmente a Reitoria e Gestores da URCA.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Apresentamos alguns pontos recorrentes no ano de 2021, dentre eles nos chamou atenção por ter sido citado em dois dos quatro motivos: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. Conduta Inadequada de Professor também merece atenção. Sugerimos que seja dada a devida atenção por parte dos Gestores maiores da URCA para trabalharmos no sentido de minimizar, principalmente, as deficiências de atendimentos.

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

A apuração detalhada, envolvendo todos os atores de direito, é a primeira providência adotada, para fins de garantia dos direitos albergados na legislação, para ambas as partes. Ato contínuo, em sendo a apuração positiva para o fato

descrito, aplicam-se as penas disciplinares previstas no Art. 114 do Regimento Geral da Universidade Regional do Cariri. O acompanhamento dos processos administrativos e pedagógicos, com a devida responsabilização, tem sido indicado para todos os órgãos internos da IES para fins de coibir eventuais reincidências.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O acompanhamento mais sistemático dos trabalhos da Ouvidoria, por parte da Gestão Superior, tem proporcionado uma mudança gradual na cultura universitária, especialmente nos órgãos de comando. A cobrança semanal por respostas dentro do prazo e fundamentada tem ajudado a, paulatinamente, reduzir o tempo de espera por resposta, com a conseqüente adequação aos prazos legais. Além disso, é possível vislumbrar a formação de uma percepção da importância dos controles internos e externos ao Serviço Público.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria ainda continua em fase de reestruturação, funcionando apenas com o Ouvidor Titular. O mesmo concluiu com êxito o Curso de Certificação em Ouvidoria promovido pela CGE juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará e no momento apenas procura seguir com rigor as recomendações da CGE. Além do curso da Certificação em Ouvidoria, irá também fazer o curso de Revalidação da Certificação nesse ano de 2022, e também a participação em todas as reuniões, palestras e cursos indicados pela CGE.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da URCA não realizou ações de boas práticas no ano de 2021 em decorrência de ainda está em fase estruturação, sem equipe de trabalho, sem infraestrutura física e no momento apenas procura seguir as recomendações da CGE.

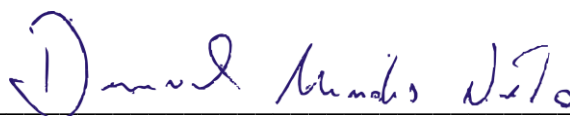
9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Rede Estadual de Ouvidoria constitui uma ferramenta primordial para gestão pública. A partir do sistema informatizado de manifestações, as Ouvidorias Setoriais podem produzir relatórios mensais, trimestrais, semestrais ou anuais, este último, exigência da CGE. Este relatório proporciona aos gestores públicos elementos fundamentais para diagnóstico de problemas, identificação e origem dos mesmos, bem como para proposição de soluções e políticas, constituindo assim um importante instrumento de gestão.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

O relatório aqui apresentado precisa ter um alcance maior que a Reitoria, não somente como instrumento de gestão, mas, inclusive, para mostrar a importância da Ouvidoria para as unidades administrativas da URCA. Para que esta Ouvidoria possa desempenhar suas atividades, precisamos primeiramente da infraestrutura mínima exigida pela CGE, uma sala bem localizada, sinalizada, de fácil acesso, com computador, impressora e uma equipe de trabalho para que possamos planejar e desempenhar atividades, programas e projetos de melhorias, reuniões, capacitações, etc.

Sugerimos, pois, que o relatório seja encaminhado para conhecimento de toda a administração superior da Universidade e que a Reitoria realize reunião para dar conhecimento direto de seus resultados ao seu alto escalão administrativo.



Durval Mendes Neto
Ouvidor Setorial/URCA

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O serviço de Ouvidoria, conforme temos destacado nos anos anteriores, cumpre importante papel na publicização dos atos das instâncias públicas, bem como promove uma maior prestação de contas dos serviços prestados pelos órgãos públicos o que garante, no longo prazo, a sedimentação de uma cultura participativa e de fiscalização. A URCA tem empreendido uma série de esforços para ampliar e tornar mais eficiente o trabalho de Ouvidoria no âmbito de nossas competências. Uma série de estrangulamentos de espaço, que faz muito tempo, tem criado uma série de desafios para a consubstanciação da criação de novos espaços para receber equipamentos e ações. Ademais, o ano de 2021 foi particularmente desafiador porque a pandemia da Covid 19 potencializou a necessidade de esforços institucionais para responder às várias demandas que foram surgindo, muitas delas completamente novas ou que foram revigoradas em função do contexto. Entretanto, em conjunto importante de esforços da Administração Superior junto do Governo do Estado, foi possível pactuar novos espaços que poderão abrigar novas e antigas demandas. Neste sentido, a URCA mantém o seu compromisso em efetivar, ainda mais, o trabalho de Ouvidoria, mediante infraestrutura adequada e melhoria dos indicadores.

Crato, 7 de fevereiro de 2022.



Francisco do Ó de Lima Júnior
Reitor da Universidade Regional do Cariri - URCA