



Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

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

Ouvidor: Durval Mendes Neto

Equipe Ouvidoria: ainda não possui

1 - INTRODUÇÃO

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. É importante informar que a nova Gestão Superior da URCA foi empossada em 01 de julho de 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 não são respondidos ou se faz necessário grande esforço do Ouvidor para resposta 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 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

As recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2019 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 e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2019.

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 de 2018 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 2020 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 2019.

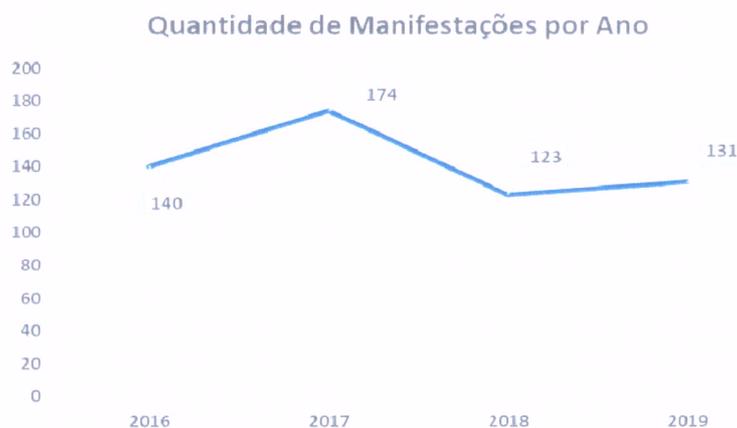
3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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 Período

O Gráfico 1, abaixo, mostra o quantitativo das manifestações de entre os anos de 2016 até 2019. De 2016 para 2017 teve um leve acréscimo de 34 manifestações, representando 24,29%. 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%. Durante esses anos, houveram algumas mudanças no quadro de funcionários da Ouvidoria que influenciaram principalmente nas demandas de respostas das manifestações.

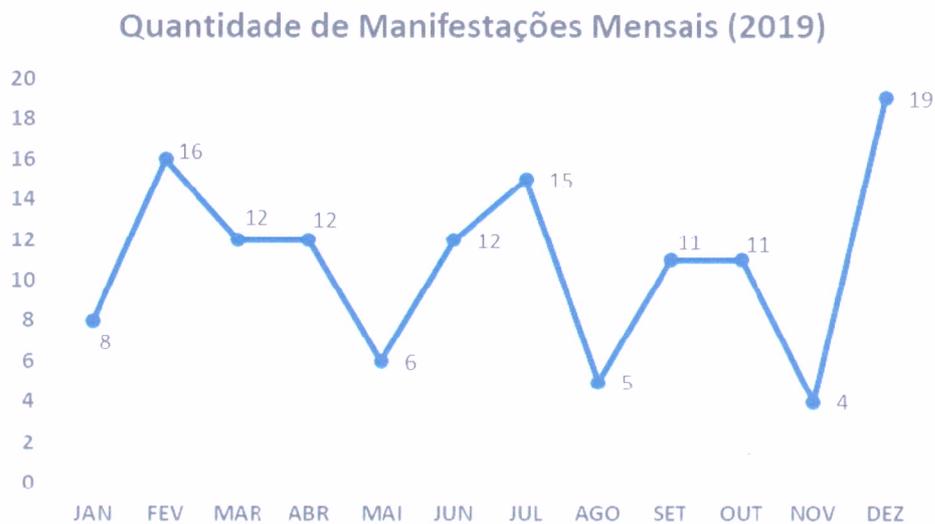
Gráfico 1 - Manifestações por Ano (2016 a 2019)



Fonte: Ouvidoria Digital

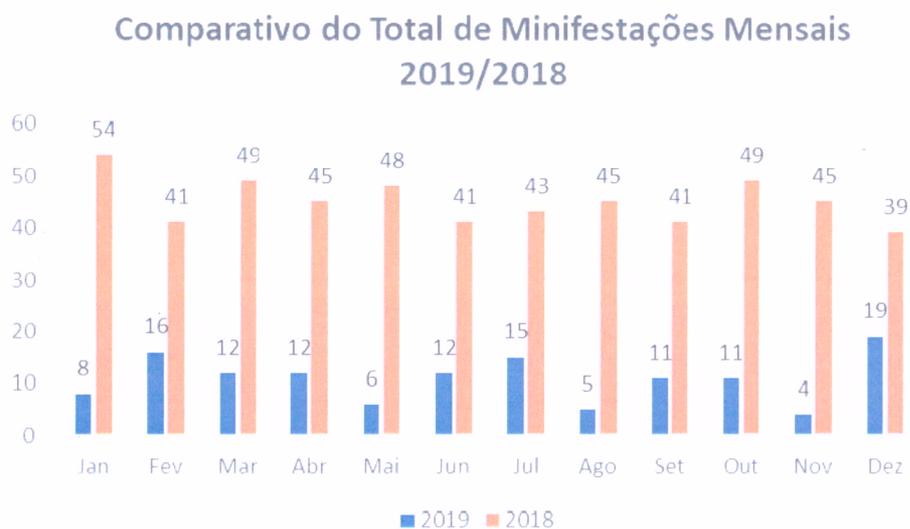
O Gráfico 2, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2019, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro, maio, agosto e novembro, verificamos quantidades pequenas devido a algumas atividades ocorridas na universidade (férias, atividades de extensão, avaliações, 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 2019 e 2018. Acreditamos que as quantidades diminuiriam consideravelmente devido as mudanças ocorridas tanto no quadro da Ouvidoria como também a falta de infraestrutura. A principal fonte de entrada das manifestações é a internet.

Gráfico 2 - Manifestações Mensais (2019)



Fonte: Ouvidoria Digital

Gráfico 3 – Comparativo das Manifestações Mensais (2019/2018)



Fonte: Ouvidoria Digital

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Variação (%)
Telefone 155	21	10	-52,38
Internet	93	115	23,66
Presencial	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	7	3	-57,14
Caixa de Sugestões	0	0	0
Facebook	2	2	0
Reclame Aqui	0	1	100
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 2018, teve um acréscimo considerável em 2019, mesmo assim ainda foi o meio mais frequente de manifestação da comunidade acadêmica. Em 2018, 93 manifestações tiveram como meio de entrada a internet, já em 2019, foram registradas 115 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	2018	2019	Variação (%)
Reclamação	70	61	-12,86
Solicitação	21	27	28,57
Denúncia	19	32	68,42
Sugestão	9	11	22,22
Elogio	4	0	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara o tipo de manifestação entre 2018 e 2019. Em termos absolutos o tipo mais frequente de manifestação é a reclamação. Esta representou 56,91%, em 2018, e 46,56%, em 2019. O tipo de manifestação que mais aumentou, entre 2018 e 2019, foi a denúncia, 68,42%. O aumento das manifestações de denúncia revela a Ouvidoria como importante instrumento de participação da comunidade nos processos e dinâmicas da Instituição.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela 3: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Assédio Moral/Sexual	01
	Bolsa Estágio/Pesquisa/Extensão	02
	Concurso Público/Seleção	01
	Conduta Inadequada de Professor	03
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	10
	Transporte Universitário	01
Solicitação	Assédio Moral/Sexual	01
	Bolsa Estágio/Pesquisa/Extensão	01
	Calendário Acadêmico	01
	Concurso Público/Seleção	01
	Divulgação de Eventos na Instituição	01
	Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	01
	Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	01
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	02
	Falta de Professor em Disciplina/Curso	01
	Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, ETC)	01
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	03
	Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	01
	Segunda Via de Diploma/Histórico	01
	Sites Institucionais	01
	Tramitação de Processo Administrativo	01
Vestibular	03	
Denúncia	Apuração e Procedimentos sobre Crimes Diversos	01
	Assédio Moral/Sexual	02
	Conduta Inadequada de Professor	03
	Conduta Inadequada de Professor/Servidor	01
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01

	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	01
	Vestibular	02
	Cursos Ofertados pela Universidade	01
	Implantação de Cursos Acadêmicos	01
Sugestão	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	02
	Vestibular	01

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2019 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas a conduta inadequada de professor.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4, abaixo, retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2019 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas ao assunto: Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão, sub-assunto: Não Cumprimento de Normas e Procedimentos com um total de 23 manifestações, percentual de 17,56%.

Tabela 4: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Insatisfação com os Serviços Prestados Pelo Órgão	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	23
	Desorganização/Mau Atendimento	9
	Demora no Atendimento	9
	Demora na entrega do Serviço/Produto	5
	Desatualização de Informações	4
	Insuficiência de Material	3
	Instalações da Unidade (Salubridade, Sinalização, Acessibilidade)	2
	Não Cumprimento do Horário do Expediente	2
	Formalidades e Burocracias	2
	Problemas Tecnológicos	1
Assédio Moral/Sexual	Violência Verbal	15
	Ataques à Vida Pessoal	2
Conduta Inadequada de Professor	Insatisfação com a Metodologia de Avaliação	5
	Não Cumprimento de Horário	5
	Insatisfação com a Metodologia Pedagógica	1
	Agressão Verbal	1
Cursos Ofertados pela Universidade	Sem Sub-Assunto	4

Calendário Acadêmico	Sem Sub-Assunto	3
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	Sem Sub-Assunto	3
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	Sem Sub-Assunto	2
Vestibular	Insatisfação com Aplicações da Prova	2
	Cursinho Preparatório	1
	Interposição de Recursos	1
	Resultados	1
	Local de Data de Prova	1
Segunda Via de Diploma/Histórico	Sem Sub-Assunto	2
Implantação de Cursos Acadêmicos	Sem Sub-Assunto	2
Bolsa Estágio/Pesquisa/Extensão	Problemas na Concessão	2
	Atraso/Desconto no Pagamento	1
	Irregularidades no Processo	1
	Realização de Concurso/Seleção	1
Concurso Público/Seleção	Diversos (Local de Prova, Inscrições, Cronograma, Conduta de Aplicador, Cartão de Identificação, etc)	1
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem Sub-Assunto	1
Informações Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc)	Sem Sub-Assunto	1
Transporte Universitário	Não Cumprimento de Horário	1
Falta de Professor em Disciplina/Curso	Sem Sub-Assunto	1
Conduta Inadequada de Professor/Servidor	Tratamento Indevido com Colegas/Alunos	1
Tramitação de Processo Administrativo	Ascensão Funcional	1
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Atendimento	1
	Estrutura Física	1
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	Colaboradores Terceirizados	1
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Tratamento Indevido/Desrespeitoso com o Público	1
	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	1
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Falsidade Ideológica (Fraudes e Falsificações)	1
Sem Assunto	Sem Sub-Assunto	1

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Assédio Moral/Sexual, sub-assunto: Violência Verbal com 15 (11,45%) das reclamações, que pela sua importância para a vida da Universidade deve ser tratada com maior urgência. Em terceiro lugar aparece o assunto: Conduta Inadequada de Professor, com os dois sub-assuntos empatados: Insatisfação com a Metodologia de Avaliação e Não Cumprimento de Horário, ambos com quantidade de 5, representando um percentual de 3,82%. 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.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 5: Tipo de Serviços

Tipos	Total
Atendimento ao Cidadão	61
Comissão Executiva do Vestibular – CEV	15
Serviço de Registro de Atendimento dos Cidadãos que Procuram a Ouvidoria	05
Comunicação de Irregularidades Funcionais e Administrativas	03
Concurso Público	03
Concessão de Bolsas	02
Afastamento para Cursos de Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)	02
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Tecnologia da Informação	02

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 5 retrata as manifestações por tipos de serviços do ano de 2019 na URCA. Destaca-se o tipo de serviço, Atendimento ao Cidadão, com um total de 61, representando um percentual de 46,56% das manifestações. Em segundo, o tipo: Comissão Executiva do Vestibular com um total de 15, representando 11,45%, em seguida Serviço de Registro de atendimento dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria com 05 (3,82%), Comunicação de Irregularidades Funcionais e Administrativas empatada com Concurso Público 03 (2,29%) e as demais representando um percentual de 1,53%.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6: Programas Orçamentários

Programas	Total	Percentual
Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior	129	98,47%
Gestão e Manutenção	2	1,53%

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2019 na URCA. Destaca-se o programa orçamentário Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior, com um total de 129, representando um percentual de 98,47% das manifestações. Em segundo e último, o programa Gestão e Manutenção com um total de (1,53%).

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7: Unidades Internas

Unidades	Total
Chefia de Gabinete	21
Comissão Executiva do Vestibular	18
Pró-Reitoria de ensino e Graduação	18
Pró-Reitoria de Administração	14
Centro de Educação	13
Centro de Ciências e Tecnologia	12
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	8
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis	6

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 7 mostra as manifestações por Unidades Internas do ano de 2019 na URCA. Em primeiro lugar destaca-se a unidade Chefia de Gabinete, com um total de 21 manifestações, acreditamos que a referida unidade tenha recebido mais solicitações por motivo de ser o canal mais estreito entre Manifestante e Reitoria. Em segundo, estão empatadas as unidades: Comissão Executiva do Vestibular e Pró-Reitoria de Graduação por representarem a forma de ingresso do aluno à Universidade e a unidade que responsável pela condução do aluno até o final da graduação. Servem de alerta para que a Reitoria possa trabalhar com melhorias nesses setores estratégicos.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela 8: Municípios

Municípios	2018	2019
Indefinido	109	49
Crato	5	46
Juazeiro do Norte	1	14
Iguatu	2	9
Barbalha	0	2
Brejo Santo	0	2
Chapadinha	0	1

Fortaleza	0	1
Milagres	1	1
Porteiras	0	1
Salgueiro	0	1
São José de Ribamar	0	1
São José do Belmonte	0	1
Senador Pompeu	0	1
Sobral	1	1
Missão Velha	2	0
Campos Sales	1	0
Mauriti	1	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2019. São os municípios com área de atuação da URCA. Ressaltamos em primeiro lugar em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos), que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados. Em segundo lugar apresenta o Crato com 46 manifestações representando 35,11% do total, em terceiro, Juazeiro do Norte com 14 (10,69%), Iguatu com 9 (6,87%), Barbalha e Brejo Santo com 2 (1,53%) e o restante dos municípios com um total de 1 cada (0,76%). Importante destacar o grande acréscimo de manifestações referentes ao município de Crato de 2018 a 2019, acreditamos a população tenha demonstrado mais credibilidade pela Ouvidoria.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	32	33
Manifestações Respondidas fora do	66	57

Prazo		
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	25	41
Total	123	131

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações respondidas fora do prazo tiveram uma leve queda, mas ainda precisamos de infraestrutura e de uma equipe para cobrar dos setores as respostas das manifestações dentro dos prazos estipulados. No momento a Ouvidoria está funcionando somente com um componente, o Ouvidor Titular.

Tabela 10: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	26,02%	25,19%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	53,66%	43,51%

Fonte: Ouvidoria Digital

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O envolvimento direto do Gabinete da Reitoria é uma das principais ações, sobretudo intermediar junto aos membros da Gestão Superior. O contato semanal 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, trabalha-se para a composição da equipe de 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 2018	55 dias
Tempo Médio de Resposta 2019	74 dias

Fonte: Ouvidoria Digital

Como a Tabela 11 acima, houve uma piora considerável de 2018 para 2019, aumentando o tempo médio de resposta de 55 para 74 dias, acreditamos que foi devido as mudanças ocorridas na Ouvidoria: falta de infraestrutura e equipe de trabalho para cobrar dos setores as respostas das manifestações dentro 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.

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,6
B. Com o tempo de retorno da resposta	4
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,8
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,4
Média	4,31
Índice de Satisfação:	86,35%
Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.	

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

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:

Fonte: Ouvidoria Digital

Total de pesquisas respondidas	5
Representação da Amostra	5,74%

Fonte: Ouvidoria Digital

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

De acordo com os resultados obtidos e dados comprovados na Plataforma Ceará Transparente, a URCA teve índice de satisfação acima dos padrões mínimos exigidos, mesmo com todos os problemas que enfrentamos de infraestrutura e ausência de equipe de trabalho.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Reclamações:

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão;
- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador;
- Bolsa Estágio/Pesquisa/Extensão.

Solicitações:

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão;
- Vestibular;
- Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade.

Denúncias:

- Conduta Inadequada de Professor;
- Assédio Moral/Sexual;
- Vestibular.

Sugestões:

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão.

Este sumário das principais manifestações registradas em 2019 pode e deve servir para a tomada de decisões por parte dos gestores da URCA. Portanto, a Ouvidoria através deste relatório apresenta a 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 2019, dentre eles nos chamou atenção por ter sido citado em três dos quatro motivos: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão. Conduta Inadequada também merece atenção. Sugerimos que seja dada a devida atenção por parte dos Gestores maiores da URCA para trabalharmos no sentido de minimizar essas 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 consequente 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. Recentemente, o mesmo concluiu o curso de Formação 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.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da URCA está em fase estruturação 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 E RECOMENDAÇÕES

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.

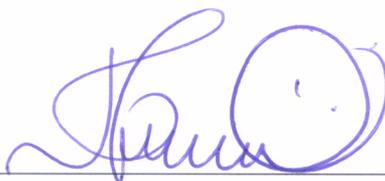


Durval Mendes Neto
Ouvidor Setorial/URCA

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial apresentou o relatório referente às atividades executadas no ano de 2019 ao gabinete da Reitoria e uma análise preliminar das recomendações aponta que será possível ainda em 2020 implementar as mudanças solicitadas.

Crato, 17 de fevereiro de 2020.



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