



**Fundação Universidade Regional do Cariri – URCA**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral  
do Estado*

**Ouvidoria  
do Ceará**



# **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

## 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

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 2020 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 2020.

**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 2021 a

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

Quanto a recomendação 3 que trata de melhora 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 2020.

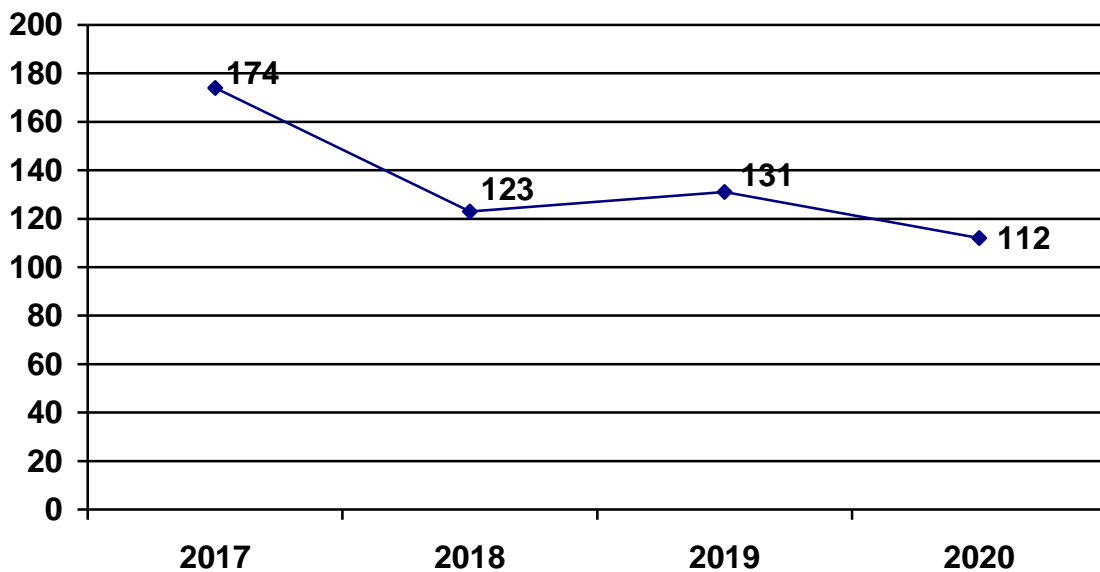
### **3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

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 2017 até 2020. 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% e entre anos de 2019 para 2020 teve uma baixa de 19 manifestações, representando um percentual de -14,5%. 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 (2017 a 2020)**

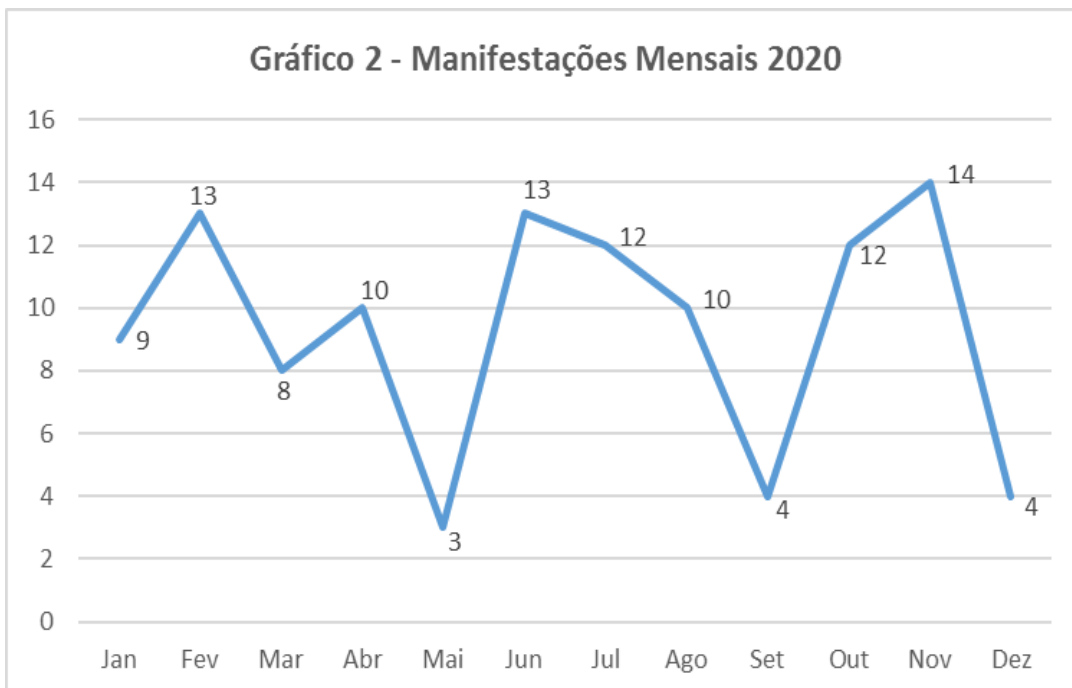


Fonte: Ouvidoria Digital

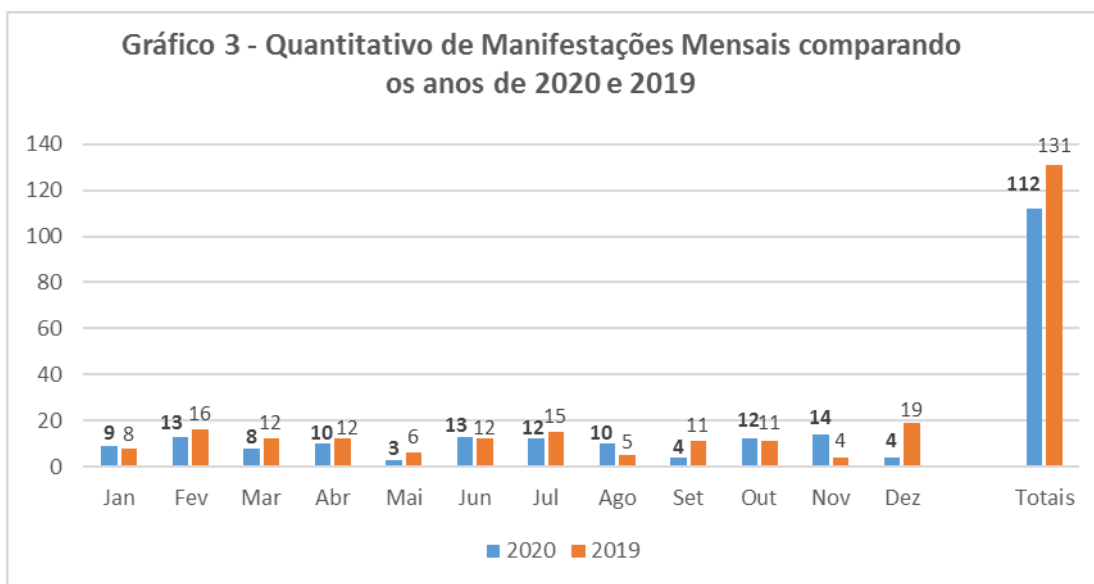
**Gráfico 2 - Manifestações Mensais de 2020**

O Gráfico 2, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2020, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro, março, maio, setembro 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 2019. Acreditamos que as quantidades diminuíram consideravelmente devido as mudanças ocorridas tanto no quadro da Ouvidoria como também a falta de infraestrutura. 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	2019	2020	VARIAÇÃO
Telefone 155	10	14	40%
Internet	115	96	-16,52%

<b>Presencial</b>	0	0	0
<b>Telefone Fixo</b>	0	0	0
<b>E-mail</b>	3	2	-33,33%
<b>Caixa de Sugestões</b>	0	0	0
<b>Facebook</b>	2	0	0
<b>Reclame Aqui</b>	1	0	0
<b>Instagram</b>	0	0	0
<b>Twitter</b>	0	0	0
<b>Carta</b>	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 2019, teve um pequeno decréscimo em 2020, mesmo assim ainda foi o meio mais frequente de manifestação da comunidade acadêmica. Em 2019, 115 manifestações tiveram como meio de entrada a internet, já em 2020, diminuiu um pouco para 96 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

<b>TABELA 2: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES</b>			
<b>TIPOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>VARIAÇÃO</b>
<b>Reclamação</b>	61	65	6,55%
<b>Solicitação</b>	27	27	0
<b>Denúncia</b>	32	8	-75%
<b>Sugestão</b>	11	8	-27,27%
<b>Elogio</b>	0	4	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara os tipos de manifestações entre 2019 e 2020. Em termos absolutos o tipo mais frequente de manifestação é a reclamação. Esta, com 46,56% em 2019 e 58,03% em 2020. A reclamação foi também o tipo que mais aumentou, entre 2019 e 2020 teve um acréscimo de 6,55%. O aumento das manifestações de



elogio revela a Ouvidoria como importante instrumento de participação da comunidade nos processos e dinâmicas da Instituição.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

<b>TABELA 3: TIPOLOGIA/ASSUNTO</b>		
<b>TIPOS</b>	<b>ASSUNTOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Reclamação</b>	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	06
	Coronavírus (Covid 19)	04
	Vestibular	03
<b>Solicitação</b>	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	02
	Conduta Inadequada de Professor	02
	Coronavírus (Covid 19)	02
<b>Denúncia</b>	Concurso Público/Seleção	02
	Conduta Inadequada de Professor	02
	Assédio Moral/Sexual	01
<b>Sugestão</b>	Assédio Moral/Sexual	01
	Coronavírus (Covid 19)	01
	Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	01
<b>Elogio</b>	Assédio Moral/Sexual	02
	Elogio ao Servidor Público/Colaborador	01

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2020 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 2020 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas ao assunto: Coronavírus (Covid 19), sub-assunto: Ações para Servidores Públicos (Home Office, Suspensão de Férias, Etc) com um total de 25 manifestações, percentual de 22,32%.

**TABELA 4: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Coronavírus (Covid 19)</b>	Ações para Servidores Públicos (Home Office, Suspensão de Férias, Etc)	25
	Orientações Gerais (Prevenção e Plano de Contingência)	3
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	2
	Insatisfação com as Ações e Medidas Adotadas pelo Governo do Estado	1
	Descumprimento de Medidas por Parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	1
<b>Assédio Moral/Sexual</b>	Violência Verbal	7
	Ataques à Vida Pessoal	1
<b>Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão</b>	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	6
	Mau Atendimento	5
	Demora no Atendimento	5
	Desatualização de Informações	3
	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviços	2
	Problemas Tecnológicos	1
<b>Vestibular</b>	Orientações e Procedimentos sobre o Edital	5
	Resultados	2
	Local e Data de Prova	1
	Isenção	1
<b>Concurso Público/Seleção</b>	Realização de Concurso/Seleção	5
	Procedimentos para Solicitação de Isenção	2
	Irregularidades no Processo	2
	Insatisfação com a Comissão Organizadora	1
<b>Conduta Inadequada de Professor</b>	Insatisfação com a Metodologia Pedagógica	4
	Não Cumprimento de Horário	3
	Atividade Indevida em Sala de Aula	1
	Agressão Verbal	1
	Não Cumprimento de Conteúdo Programático	1

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Assédio Moral/Sexual, sub-assunto: Violência Verbal com 7 (6,25%) das reclamações, que pela sua importância para a vida da Universidade deve ser tratada com maior urgência. Em terceiro lugar aparece o assunto: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, sub-assunto: Não Cumprimento de Normas e Procedimentos, quantidade de 5,

representando um percentual de 4,46%. 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 Programa Orçamentário

<b>TABELA 6: PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS</b>	
<b>PROGRAMAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Desenvolvimento Integral da Educação Superior</b>	83
<b>Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas</b>	19
<b>Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior</b>	7
<b>Gestão Administrativa do Ceará</b>	2
<b>Ceará Científico e Tecnológico</b>	1

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2020 na URCA. Destaca-se o programa orçamentário Desenvolvimento Integral da Educação Superior, com um total de 83, representando um percentual de 74,10% das manifestações. Em segundo lugar Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas com 19 representando 16,96%, em terceiro Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior com 7, representando 6,25%, em quarto vem Gestão Administrativa do Ceará com 2 representando 1,78% e em último o programa Ceará Científico e Tecnológico com 1, representando 0,89%.

### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

<b>TABELA 7: UNIDADES INTERNAS</b>	
<b>UNIDADES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GAB - Chefia de Gabinete da Reitoria</b>	19
<b>PROGRAD - Pró-Reitoria de Ensino e Graduação</b>	11
<b>CH - Centro de Humanidades</b>	9
<b>PROAD - Pró-Reitoria de Administração</b>	8

<b>DTI - Departamento de Tecnologia da Informação</b>	8
<b>CEV - Comissão Executiva do Vestibular</b>	7
<b>PROAE - Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis</b>	5
<b>CED - Centro De Educação</b>	5
<b>OUVID – Ouvidoria</b>	5
<b>CCT - Centro de Ciências e Tecnologia</b>	4
<b>CESA - Centro de Estudos Sociais e Aplicados</b>	4

Fonte: Ouvidoria Digital

### 3.6 – Manifestações por Município

<b>TABELA 8: MUNICÍPIOS</b>		
<b>MUNICÍPIOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Indefinido</b>	49	48
<b>Crato</b>	46	34
<b>Juazeiro do Norte</b>	14	12
<b>Iguatu</b>	9	7
<b>Fortaleza</b>	1	3
<b>Campos Sales</b>	0	2

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2020 em relação a 2019. Alguns municípios com área de atuação da URCA. Ressaltamos no ano de 2020, em primeiro lugar em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos), que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados, teve um total de 48 manifestações, num total de 112, representando 42,85%. Em segundo lugar apresenta o Crato com 34 manifestações representando 30,35% do total, em terceiro, Juazeiro do Norte com 12 (10,71%), Iguatu com 7 (6,65%), Fortaleza com 3 (2,67%) e Campos Sales com um total de 2 (1,78%). Importante destacar um decréscimo de Crato de 2019 a 2020, 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. Apesar da vigência do referido decreto, a plataforma Ceará Transparente terá 18 meses para as devidas adequações, incluindo a alteração do prazo de resposta, dentre outros.

Para efeito de relatórios, o prazo a ser considerado é o instituído no Decreto anterior (33.474/2011). Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

**TABELA 9: RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO**

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2019</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES EM 2020</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	33	69
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	57	34
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	1

<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	41	8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>112</b>

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações finalizadas dentro do prazo aumentaram 109%. As manifestações respondidas fora do prazo tiveram uma queda significativa, mas ainda precisamos 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 um certo atraso nas respostas. No momento a Ouvidoria está funcionando somente com um componente, o Ouvidor Titular.

<b>TABELA 10: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE</b>		
<b>SITUAÇÃO</b>	<b>ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2019</b>	<b>ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE EM 2020</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	25,19%	61,61%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	43,51%	30,36%

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, 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**

<b>TABELA 11: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	74 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	15 dias

Fonte: Ouvidoria Digital

Como a Tabela 11 acima, houve uma melhora considerável de 2019 para 2020, diminuindo bastante o tempo médio de resposta de 74 para 15 dias, acreditamos que foi devido ao apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria que esteve mais 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.

<b>TABELA 12: RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,4
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,2
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,3

Média	3,2
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>71,5%</b>

**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:	2,7
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,6

Total de pesquisas respondidas	10
Representação da Amostra	9,7%

Fonte: Ouvidoria Digital

De acordo com os resultados obtidos e dados comprovados na Plataforma Ceará Transparente, a URCA teve índice de satisfação de 71,5%, abaixo dos padrões mínimos exigidos que é de 84%, devido aos problemas que enfrentamos de infraestrutura e ausência de equipe de trabalho.

## 5- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

#### **Reclamação:**

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Coronavírus (Covid 19)
- Vestibular

#### **Solicitação:**

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Conduta Inadequada de Professor
- Coronavírus (Covid 19)

#### **Denúncia:**

- Concurso Público/Seleção
- Conduta Inadequada de Professor



- Assédio Moral/Sexual

**Sugestão:**

- Assédio Moral/Sexual
- Coronavírus (Covid 19)
- Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade

**Elogio:**

- Assédio Moral/Sexual
- Elogio ao Servidor Público/Colaborador

Este sumário das principais manifestações registradas em 2020 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 2020, dentre eles nos chamou atenção por ter sido citado em dois dos cinco 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 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 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 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 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

É preciso destacar o papel fundamental que as Ouvidorias têm cumprido na garantia de uma cidadania e democracias mais plenas. O trabalho que elas fazem fortalece o controle social sobre os serviços públicos e ajudam a promover uma melhoria geral da prestação desses mesmos serviços ao conjunto da sociedade.

A Universidade Regional do Cariri, não obstante os grandes desafios que se colocam, vem envidando esforços no sentido de consolidar ainda mais o seu serviço de Ouvidoria. O Gabinete da Reitoria tem realizado um acompanhamento das demandas da Ouvidoria e realizado um constante diálogo no sentido de garantir o aprimoramento desse serviço, notadamente no processo de conscientização da Gestão Superior e do conjunto das demais funções de gestão da Universidade no sentido de oferecer respostas coerentes e em tempo hábil.

Nesse sentido, os esforços podem ser sentidos na melhoria significativa dos índices de resposta e resolução das solicitações encaminhadas via ouvidoria.

Continuaremos a materializar os esforços para tornar a nosso serviço de Ouvidoria Setorial ainda mais eficiente.

Crato, 9 de fevereiro de 2021.



---

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