Ouvidoria do Ceará

Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

Expediente
Direção Superior: Reitor José Patrício Melo; Vice-Reitor Francisco do Ó de Lima Júnior
Ouvidores: Durval Mendes Neto; Ana Lúcia Silva Viana

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 reitoria 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. O seu espaço físico em reforma, bem como a adequação de equipamentos e pessoal. 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.

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 dos Ouvidores 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 ao próprio desconhecimento do que é e do seu papel. Neste sentido não houve ainda uma constância no papel do Ouvidor titular 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, apesar do seu crescimento entre 2016 e 2018, tem como responsáveis: o ex-Ouvidor titular, Prof. José Micaelson Lacerda Morais e a Ouvidora Adjunta Ana Lúcia Silva Viana. Estes, mesmo com as mudanças de Ouvidores setoriais, tem colaborado efetivamente com o funcionamento e melhoria de funcionamento da Ouvidoria.

2. Providências quanto às recomendações do relatório de gestão de ouvidoria do semestre anterior

As recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2018 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 2018.
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 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 a Informação nas quais a Ouvidoria tem assento.

Em relação a recomendação 2 (estruturar fisicamente a Ouvidoria), está em reforma uma sala e no ano de 2019 a Ouvidoria contará 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 por dois ouvidores Durval Mendes Neto (Ouvidor) e Ana Lúcia Silva Viana (Ouvidora Adjunta). 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) que foi cumprido no ano de 2018.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no sistema Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período

A tabela 1 mostra a evolução do quantitativo anual de manifestações. Percebe-se uma diminuição significativa de manifestações nos anos de 2017 e 2018 em relação aos anos anteriores. Foram registradas 174 manifestações em 2017 e 123 em 2018, houve uma perda percentual de 29,31%. O gráfico 1 mostra mais claramente essa variação da participação da comunidade acadêmica nas atividades da URCA.

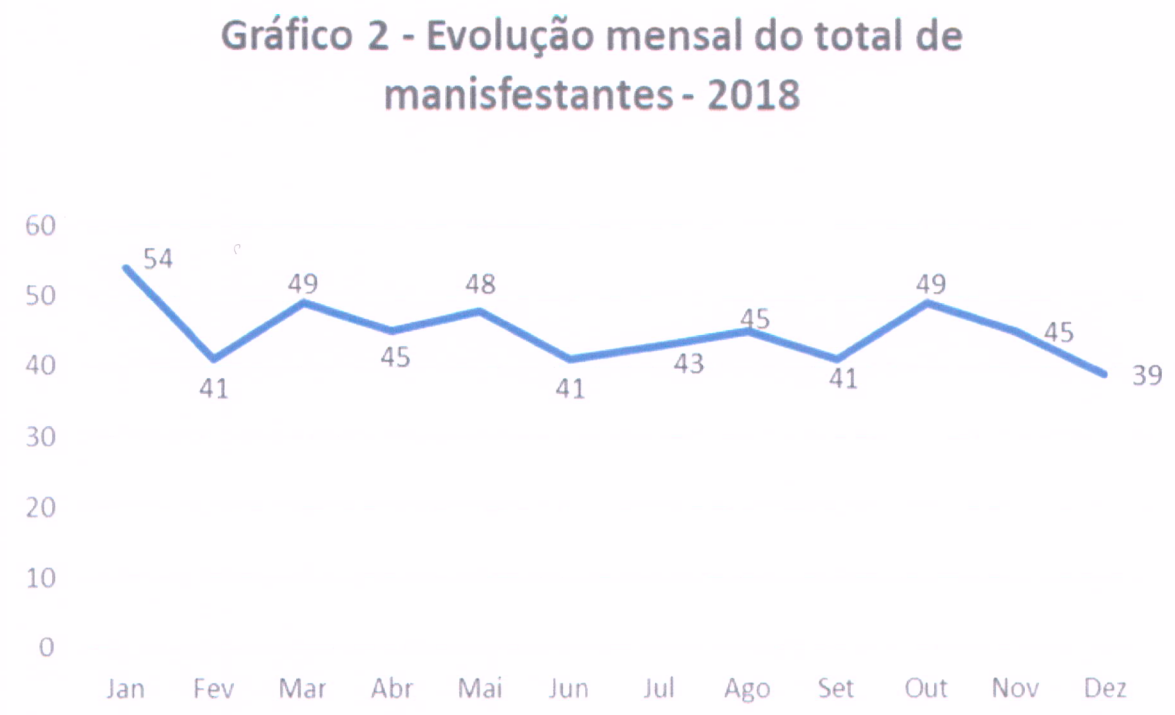
Tabela 1 - Evolução do total de manifestações – 2018

Ano	Quantidade	Crescimento (%)
2011	73	
2012	63	-13,7
2013	81	28,6
2014	80	-1,2
2015	63	-21,3
2016	140	122,2
2017	174	24,3
2018	123	-29,31

Fonte: Ouvidoria Digital

Fonte: Ouvidoria Digital

Em termos mensais a maior quantidade de manifestações foi registrada em janeiro, conforme destaca o gráfico 2, que mostra a evolução mensal de manifestações da URCA, no ano de 2018.



3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

A tabela 2 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 2017, teve um decréscimo em 2018 devido a uma baixa do número de acessos ter diminuído também, mesmo assim ainda foi o meio mais frequente de manifestação da comunidade acadêmica. Em 2017, 139 manifestações tiveram como meio de entrada a internet, já em 2018, foram registradas 93 manifestações por meio da internet. 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 por telefone.

Tabela 2 - Manifestações por meio de entrada no período de 2017 a 2018 – URCA

Meio de entrada	Quantidade 2017	Quantidade 2018	Variação (%)
Internet	139	93	-33,09
Telefone 155	24	21	-12,50
E-mail	7	5	-28,57
Facebook	2	3	50,00
Governo Itinerante	2	1	-50,00
Presencial	0	0	
Carta	0	0	
Total	174	123	-29,31

Fonte: Ouvidoria Digital

3.1.3 Tipo de Manifestação

A tabela 3 compara o tipo de manifestação entre 2017 e 2018. Em termos absolutos o tipo mais frequente de manifestação é a reclamação. Esta representou 47,4%, em 2017, e 56,10%, em 2018. O tipo de manifestação que mais aumentou, entre 2017 e 2018, foi a solicitação de serviço, 16,26%. O aumento das manifestações de solicitação de serviço revela a Ouvidoria como importante instrumento de participação da comunidade nos processos e dinâmicas da Instituição.

Tabela 3 - Tipo de manifestação no período de 2017 a 2018 – URCA

Tipo de manifestação	Quantidade		
	2017	2018	Variação (%)
Reclamação	112	70	-37,5
Denúncia	21	19	-9,5
Elogio	9	4	-55,6
Sugestão	9	9	0,0
Solicitação de serviço	15	21	40,0
Total	**174**	**123**	**-62,6**

Fonte: Ouvidoria Digital

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

O quadro 1 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2018 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas a conduta inadequada de professor.

Quadro 1 - Tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2018 – URCA

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	8	6,50%
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR/SERVIDOR	8	6,50%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	5,69%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	6	4,88%
VESTIBULAR E CONCURSO (COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR-CEV)	5	4,07%
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	5	4,07%
CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ILÍCITO, INTERESSE PESSOAL, ATIVIDADE PROFISSIONAL ANTIÉTICA, VIOLAÇÃO DA MORAL PÚBLICA)	4	3,25%
FALTA DE ESTRUTURA EM UNIVERSIDADE	4	3,25%
INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO	3	2,44%

PROCESSO SELETIVO PARA PROFESSORES EFETIVOS/TEMPORÁRIOS	3	2,44%
IRREGULARIDADES EM PROCESSO DE SELEÇÃO/CONCURSO	3	2,44%
ELOGIO A SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	3	2,44%
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	3	2,44%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR	3	2,44%
REAJUSTE DE SALÁRIO	2	1,63%
MATRÍCULA SISU/UECE/URCA/UVA	2	1,63%
CURSOS DE PÓS GRADUAÇÃO: ESPECIALIZAÇÃO, MESTRADO E DOUTORADO	2	1,63%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	2	1,63%
CAPACITAÇÃO, CURSOS E EVENTOS INSTITUCIONAIS	2	1,63%
DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES (DECRETO Nº 30.474)	2	1,63%
INSCRIÇÕES DE CURSOS	2	1,63%
DIVULGAÇÃO DE EDITAIS	2	1,63%
PROGRAMAS E PROJETOS EDUCACIONAIS	2	1,63%
NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE SERVIDOR	2	1,63%
CONCURSO PÚBLICO	2	1,63%
Sem assunto	1	0,81%
CARGA HORÁRIA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	0,81%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO SPU (ANÁLISE, ENCAMINHAMENTO, CONSULTA, PRAZO, ARQUIVAMENTO)	1	0,81%
MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO SERVIDOR	1	0,81%
PREMIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS	1	0,81%
POSTURA DE ALUNOS	1	0,81%
PCCV - PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E VENCIMENTOS	1	0,81%
COLAÇÃO DE GRAU	1	0,81%
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE (SÍTIOS GOVERNAMENTAIS)	1	0,81%
DEMORA NO ATENDIMENTO EM ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	1	0,81%
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	1	0,81%
SOLICITAÇÃO DE PATROCÍNIO	1	0,81%
VAZAMENTO NO IMÓVEL	1	0,81%
ESTRUTURA DO COLEGIADO DA UNIVERSIDADE	1	0,81%
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1	0,81%
EXPEDIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS DA UNIVERSIDADE	1	0,81%
TRANSFERÊNCIA/MUDANÇA DE CURSOS	1	0,81%
PROGRAMAS E PROJETOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	0,81%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	1	0,81%
IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES DE ENSINO SUPERIOR E TÉCNICO	1	0,81%

FALTA DE PROFESSORES EM UNIVERSIDADE	1	0,81%
APURAÇÃO DE DENÚNCIAS (CRIMES CONTRA PESSOA, VIDA, LIBERDADE, PATRIMÔNIO, FURTOS, FRAUDES ETC)	1	0,81%
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO	1	0,81%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,81%
NOMEAÇÃO DOS CONCURSADOS	1	0,81%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS	1	0,81%
ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	1	0,81%
DESCUMPRIMENTO ÀS LEIS, NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS	1	0,81%
VESTIBULAR	1	0,81%
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	1	0,81%
PROCEDIMENTOS PARA INGRESSO NA UNIVERSIDADE	1	0,81%
CONCURSO/SELEÇÃO	1	0,81%
USO INDEVIDO DE VEÍCULO OFICIAL	1	0,81%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	0,81%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	1	0,81%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1	0,81%

Em segundo lugar no quadro das reclamações está CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO, com 7 (5,69%) das reclamações, o que pode indicar uma carência da URCA quanto ao número de professores e funcionários técnicos administrativos, que pela sua importância para a vida da Universidade deve ser tratada com maior urgência. Em terceiro lugar aparecem empatados os itens VESTIBULAR E CONCURSO (COMISSÃO EXECUTIVA DO VESTIBULAR-CEV) e RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO, com 5 (4,07%), em quarto lugar CONDUTA ÉTICA (CONFLITO DE INTERESSE, FAVORECIMENTO ILÍCITO, INTERESSE PESSOAL, ATIVIDADE PROFISSIONAL ANTIÉTICA, VIOLAÇÃO DA MORAL PÚBLICA) e FALTA DE ESTRUTURA EM UNIVERSIDADE, empatados com 4 (3,25%). Este conjunto de informações representa um elemento importante para os gestores da URCA, pois retratam a existência de um problema de conduta por parte de seus funcionários em relação a comunidade acadêmica, problema que exige medidas e políticas institucionais tanto no âmbito das relações humanas quanto no de advertências e sanções.

3.1.5 Programa de Governo 7 Cearás

Eixo governamental: Planejamento e gestão

Tema: gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 13 registros**

Conduta inadequada de professor	07
Conduta inadequada de professor/servidor	04
Conduta inadequada de servidor	02

- **Denúncia – 13 registros**

Conduta ética (conflito de interesse, favorecimento ilícito, interesse pessoal, atividade profissional antiética, violação da moral pública)	04
Conduta inadequada de professor	04
Conduta inadequada de servidor	01
Conduta inadequada de professor/servidor	04

- **Sugestão – 01 registro**

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	01

- **Elogio – 03 registros**

Elogio a servidor público/colaborador	03

- **Solicitação – 01 registros**

Reajuste de Salário	01

Eixo governamental: Planejamento e gestão

Tema: Comunicação institucional e apoio às políticas públicas

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 08 registros**

Andamento de obras públicas	01
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos	01
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto nº 30.474)	02
Divulgação de editais	01
Insatisfação com a resposta da instituição	01
Solicitação de serviços on-line (sítios governamentais)	01
Tramitação de processos SPU (análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	01

- **Denúncia – 04 registros**

Conduta ética (conflito de interesse, favorecimento ilícito, interesse pessoal, atividade profissional antiética, violação da moral pública)	04

- **Sugestão – 01 registro**

Sistemas institucionais	01

- **Elogio – 01 registro**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01

- **Solicitação – 01 registros**

Divulgação de Editais	01

Eixo governamental: Planejamento e gestão

Tema: Participação e controle social

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 03 registros**

Apuração de denúncias (crimes contra pessoas, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc)	01
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto nº 30.474)	02

- **Denúncia – 01 registros**

Acúmulo indevido de cargos	01

- **Sugestão – 03 registros**

Programas e projetos de assistência social	01
Programas e projetos educacionais	02

- **Elogio – 01 registros**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01

- **Solicitação – 01 registros**

Implantação de Unidades de Ensino Superior e Técnico	01

Eixo governamental: Ceará da gestão democrática por resultados

Tema: Administração geral

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 11 registros**

Atraso/falta de pagamento de pessoal	01
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	01
Divulgação de editais	01
Andamento de obras públicas	01
Restaurante Universitário	04

Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	01
Falta de estrutura em Universidade	02

- **Denúncia – 01 registros**

Acúmulo indevido de cargos	01

- **Sugestão – 04 registros**

Capacitação, cursos e eventos institucionais	01
Programas e projetos de assistência social	01
Programas e projetos educacionais	02

- **Elogio – 01 registros**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01

- **Solicitação – 08 registros**

Concurso Público	02
Implantação De Unidades De Ensino Superior E Técnico	01
Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão	01
Melhoria Das Condições De Trabalho Do Servidor	01
Procedimentos Para Ingresso Na Universidade	01
Processo Seletivo Para Professores Efetivos E Temporários	02

Eixo governamental: Educação superior

Tema: Gestão e desenvolvimento da educação superior

Tipificação/Assunto

- **Reclamação - 08 registros**

Restaurante Universitário	04
Cursos de pós-graduação: especialização, mestrado e doutorado	02
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	01
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	01

- **Denúncia – 03 registros**

Nomeação dos concursados	01
Falta de professores em universidade	01
Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais	01

- **Sugestão – 02 registros**

Capacitação, cursos e eventos institucionais	01
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01

- **Elogio – 04 registros**

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	01

- **Solicitação – 05 registros**

Concurso Público	02
Procedimentos Para Ingresso Na Universidade	01
Processo Seletivo Para Professores Efetivos E Temporários	02

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

A **tabela 4** mostra o quantitativo de manifestações por unidade da URCA entre 2017/2018 – URCA. Em 2017 os setores mais acionados em temos de manifestações foram a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (24,7%), a Chefia de Gabinete (10,3%) e a Ouvidoria (9,8%). Já em 2018, os setores que registraram maior número de manifestações foram os seguintes: Comissão Executiva do Vestibular (17,9%); empatados, Coordenação de Engenharia de Produção e Departamento de Pessoal (10,1%); e Chefia de Gabinete (7,8%).

Tabela 4 - Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018 - URCA

Unidade	2017	Participação (%)	2018	Participação (%)	Variação (%)
Biblioteca central	1	0,57	2	2,25	100,00
Chefia de gabinete	18	10,34	7	7,87	-61,11
Comissão executiva do vestibular	11	6,32	16	17,98	45,45
Comissão organizadora do processo seletivo	3	1,72	4	4,49	33,33
Coordenação cursos de especialização	1	0,57	0	0,00	-100,00
Coordenação engenharia de produção	1	0,57	9	10,11	800,00
Coordenação do curso de direito de Iguatu	2	1,15	0	0,00	-100,00
Coordenação do mestrado em bioprospecção molecular	2	1,15	0	0,00	-100,00
Departamento de Tecnologia da Informação	9	5,17	4	4,49	-55,56
Departamento de ciências sociais	2	1,15	0	0,00	-100,00
Departamento de direito campus São Miguel	4	2,30	2	2,25	-50,00
Departamento de ensino e graduação	8	4,60	4	4,49	-50,00
Departamento de geografia	2	1,15	1	1,12	-50,00
Departamento de pessoal – DIPES	7	4,02	9	10,11	28,57

Ouvidoria	17	9,77	6	6,74	-64,71
Prefeitura da URCA	1	0,57	2	2,25	100,00
Pró-reitoria de administração – PRODUN	3	1,72	5	5,62	66,67
Pró-reitoria de assuntos estudantis – PROAE	43	24,71	1	1,12	-97,67
Pró-reitoria de desenvolvimento universitário -	1	0,57	0	0,00	-100,00
Pró-reitoria de graduação – PROGRAD	7	4,02	6	6,74	-14,29
Pró-reitoria de pós-graduação e pesquisa – PRPGP	5	2,87	2	2,25	-60,00
Reitoria	9	5,17	5	5,62	-44,44
Direção do Campus de Iguatu	0	0,00	3	3,37	-
Não informado	17	9,77	1	1,12	-94,12
Total	174	100,00	89	100,00	-48,85

As unidades que registraram maior crescimento das manifestações foram: 1) Coordenação de Engenharia de Produção (800,0%); Biblioteca Central (100,0%) e Prefeitura da URCA (100,0%).

Observações merecem ser feitas em relação ao quantitativo de manifestações por unidade. A primeira é relativa a Coordenação do Curso de Engenharia de Produção, que passa de 01 manifestação em 2017 para 09, em 2018. Este aumento precisa ser investigado mais profundamente pelos gestores a fim de evidenciar ou não deficiências em outras áreas da URCA que podem não estar resolvendo problemas e os mesmos acabam sendo encaminhados para a Chefia de Gabinete.

Apresenta-se o quadro 2 que contextualiza o tipo de manifestação por unidade em 2018. Uma reflexão adicional refere-se a unidade Comissão Executiva do Vestibular – CEV que no total de 20 manifestações, 13 são de reclamações, o que reflete a necessidade de equipar melhor esta unidade para o atendimento das demandas da URCA. Destaca-se também uma melhoria considerável da unidade Ouvidoria que em total de 06 manifestações, 03 são de elogios.

Quadro 2 – Tipo de manifestação por unidade – 2018 - URCA

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	(%)
Biblioteca central			1			1	0,81
Biblioteca central BICEN			1			1	0,81
Centro de Artes	1					1	0,81
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	3					3	2,44
Centro de Ciências e Tecnologia - CCT			2	1		3	2,44
Centro de Estudos Sociais			1			1	0,81

Aplicados							
Chefia de Gabinete	2		4	1		7	5,69
Comissão Executiva do Vestibular - CEV	1		13	6		20	16,26
Coordenação do Curso de Letras			1		1	2	1,63
Coordenação de Enfermagem			1			1	0,81
Departamento de Enfermagem			1			1	0,81
Coordenação do Curso de Mestrado Profissional em Educação			1			1	0,81
Dados Legados	1		3			4	3,25
Departamento de Tecnologia da Informação - DTI	1		1	1	2	5	4,07
Departamento de Direito Campus São Miguel	1		1			2	1,63
Departamento de Engenharia de Produção	3		6			9	7,32
Departamento de Ensino e Graduação - DEG			2	1	1	4	3,25
Departamento de Geociências			1			1	0,81
Departamento de História			1			1	0,81
Departamento de Línguas e Literaturas				1		1	0,81
Divisão de Pessoal – DIPES	2		4	3		9	7,32
Ouvidoria	1	3	1	1		6	4,88
PIBID Coordenação			1			1	0,81
Prefeitura da URCA				2		2	1,63
Pró-Reitoria de Administração - PROAD	1		5	1	1	8	6,50
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PROAE			5	2	1	8	6,50
Pró-Reitoria de Ensino e Graduação - PROGRAD			4		2	6	4,88
Pró-Reitoria de Extensão - PROEX			1			1	0,81
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa - PRPGP			1		1	2	1,63
Reitoria	2	1	2			5	4,07
Unidade Descentralizada de Campos Sales			1			1	0,81
Unidade Descentralizada de Iguatu			3			3	2,44
Vice-Reitor				1		1	0,81
Vazia			1			1	0,81
Total	19	4	70	21	9	123	100,00

Fonte: Ouvidoria Digital

3.1.7 Manifestações por Município

O quadro 3 mostra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2018. São os municípios com campus da URCA. Em primeiro lugar na quantidade de manifestações Crato (4,07%), em segundo, empatados, Missão Velha (1,63%) e Iguatu (1,63%), Juazeiro do Norte, Campos Sales, Mauriti, Milagres e Sobral aparecem com 0,81%. Vale ressaltar também o elevado número de manifestações no qual o município não é informado (88,62%).

Quadro 3 – Manifestação por municípios – 2018 - URCA

Município	Quantidade	Porcentagem
Campos Sales	1	0,81%
Crato	5	4,07%
Iguatu	2	1,63%
Juazeiro do Norte	1	0,81%
Mauriti	1	0,81%
Milagres	1	0,81%
Missão Velha	2	1,63%
Sobral	1	0,81%
Indefinido	109	88,62%
Total	123	100,00

3.2 Resolutividade 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. Nesse sentido, conforme mostra o **quadro 4**, foi registrada uma piora no índice de resolubilidade entre 2017 e 2018, caindo de 27,6% para 26,02%, no que se refere ao total de manifestações respondida no prazo.

Quadro 4 – Resolubilidade por situação – 2018 - URCA

Situação	Quantidade de manifestações			
	2017	Índice de resolubilidade	2018	Índice de resolubilidade
Total de Manifestações Respondida no Prazo	48	27,6	32	26,02%
Total de Manifestações Respondidas fora do Prazo	88	50,6	66	53,66%
Total de Manifestações Em Apuração Fora do Prazo	38	21,8	25	20,33%
Total	174	100,0	123	100,0

Fonte: Ouvidoria Digital

Todavia, como mostra o quadro 5 houve uma melhoria no tempo médio de resposta das manifestações que passou de 39d (2016) para 32d (2017), mas houve uma piora considerável de 2017 para 2018, aumentando o tempo médio de resposta para 55d, acreditamos que foi devido as mudanças ocorridas na Ouvidoria.

Quadro 5 - Tempo Médio de Resposta – 2017 - URCA

Ano	Tempo médio de resposta
2016	39d
2017	32d
2018	55d

Fonte: Ouvidoria Digital

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria, de 123 manifestações em 2018, apenas 03 responderam à pesquisa de satisfação conforme mostra o quadro 6, mostra uma queda no índice geral entre os anos 2017 e 2018, passando de 68,9% para 54,9%. Porém, ainda bem abaixo da média instituída que é de 82%.

Quadro 6 – Satisfação dos usuários da Ouvidoria da URCA

Média por questão	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,33
b. Com o tempo de retorno da resposta	1,33
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,33
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3

Fonte: Ouvidoria Digital

4. Providências quanto às principais manifestações do período

No item 3.1.5 deste relatório foram relatadas, tipificadas, quantificadas e analisadas as manifestações ocorridas no ano de 2018. Apresenta-se aqui um sumário do referido item.

Reclamações

- Restaurante Universitário;
- Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria;
- Conduta inadequada do professor;
- Conduta inadequada do servidor.

Denúncias

- Vestibular e concurso público;

- Colação de grau;
- Informação sobre investimentos realizados pelo governo;
- Ampliação dos atendimentos e dos serviços.

Sugestões:

- Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão;
- Cursos de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado);
- Implantação de cursos na universidade.

Elogios:

- Sites institucionais;

Este sumário das manifestações registradas em 2018 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. Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias

Informar sobre a participação da Ouvidoria em eventos relacionados a área de controle social ou correlata e atividades institucionais, bem como a participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

6. Ações e projetos inovadores propostos

A Ouvidoria da URCA está em fase estruturação e no momento apenas procura seguir as recomendações da CGE.

7. Atuação junto à gestão do órgão/entidade

Não existe vinculação direta da Ouvidoria a Gestão Superior da Universidade pois a mesma não foi incorporada ainda no organograma da Universidade. A participação da Ouvidoria na Gestão Superior faz-se no momento a partir do convite para reuniões e apresentação do relatório anual.

8. Considerações finais

O Sistema Estadual de Ouvidoria possui 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.

Este relatório precisa ter um alcance maior que a Reitoria, inclusive para mostrar a importância da Ouvidoria para as unidades administrativas da URCA. Sugerimos, pois, que o mesmo 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.

9. Sugestões e recomendações

Indicar sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, a partir das manifestações registradas para a ouvidoria ou das necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades, programas e projetos na área de ouvidoria.

Crato-CE, 28 de fevereiro de 2018.

Durval Mendes Neto
OUVIDOR SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ORGÃO/ENTIDADE

A ouvidoria setorial apresentou o relatório referente às atividades executadas no ano de 2018 ao gabinete da reitoria e uma análise preliminar das recomendações aponta que será possível ainda em 2019 implementar as mudanças solicitadas.

José Patrício Pereira Melo
Reitor da Universidade Regional do Cariri - URCA