Universidade Regional do Cariri – URCA

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Ouvidoria do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2024

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

1- EXPEDIENTE

Direção Superior: Reitor: Carlos Kleber Nascimento de Oliveira
Vice-Reitora: Maria do Socorro Vieira Lopes

Ouvidor: Durval Mendes Neto

Equipe Ouvidoria: Ainda não possui.

2 - 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 - Ministrar 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 especificados pela CGE, produzido pela Ouvidoria da URCA. Os dados (relatórios) foram gerados via Ceará Transparente no dia 02.01.2024. Acredita-se que as informações, estatísticas e análises aqui contidas sejam de fundamental importância para melhoria do funcionamento da URCA. Cabe à Gestão Superior fazer uma leitura atenciosa e

utilizar-se deste como instrumento de planejamento e gestão. O quantitativo de manifestações por tipo e 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 se encontra em estruturação, funcionando com um Ouvidor Titular. Seu espaço físico exclusivo de funcionamento está sendo definido, 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 atual Gestão Superior da URCA foi empossada em 03 de julho de 2023 e tem se empenhado, com envolvimento direto do Gabinete da Reitoria, em continuar resolvendo as demandas da Ouvidoria.

Cabe destacar que a Ouvidoria ainda carece do devido reconhecimento por parte de parcela das unidades administrativas que compõem a instituição. Muitos dos encaminhamentos ainda não são respondidos a contento e se faz necessário mais esforços do Ouvidor e da Reitoria para as respostas das manifestações formuladas, ainda que sejam relativamente simples. Acreditamos que esse reconhecimento está surgindo paulatinamente.

Para ter o seu desempenho melhorado a Ouvidoria da URCA necessita de mais servidores para compor sua equipe, juntamente com o Ouvidor Titular, e também este seja exclusivo para esta função tão importante. A sustentação e funcionamento da Ouvidoria, inclusive melhorando o tempo de resposta das manifestações, tem como responsável o Ouvidor Titular o servidor Durval Mendes Neto, nomeado no dia 27 de dezembro de 2018, através da Portaria nº 608/2018-GR, que exerce também a função de Gerente de Suporte no Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, e que mesmo assim, tem colaborado efetivamente para o bom funcionamento da Ouvidoria.

Legislação do Sistema de Ouvidoria e Correlatos:

- Lei Nacional nº 13.460/2017
- Decreto nº 33.485/2020
- Instrução Normativa nº 01/2020
- Portaria nº 52/2020
- Portaria n° 97/2020

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

As recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria 2023 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 2024.

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.

Em relação à recomendação 1 que trata da vinculação direta da Ouvidoria à Gestão Superior da Universidade, tem-se uma ligação direta da Ouvidoria com o Gabinete da Reitoria, mas entendemos que deve haver uma ligação mais orgânica e formal, 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 à recomendação 2 (estruturar fisicamente a Ouvidoria), entende-se que é necessário um espaço físico exclusivo (atualmente o espaço é compartilhado com a sala da Direção do Departamento de Tecnologia da Informação), onde há um indicativo da Reitoria para que no ano de 2025 a Ouvidoria conte com espaço físico próprio e equipamentos para adequada realização de suas atividades.

Quanto à recomendação 3, que trata de melhorar o prazo de resposta das manifestações, espera-se que com a infraestrutura da Ouvidoria concluída, a constituição de uma equipe de trabalho e uma maior conscientização de toda a comunidade sobre a importância das respostas ao público, haverá uma redução dos tempos de respostas. 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 2023.

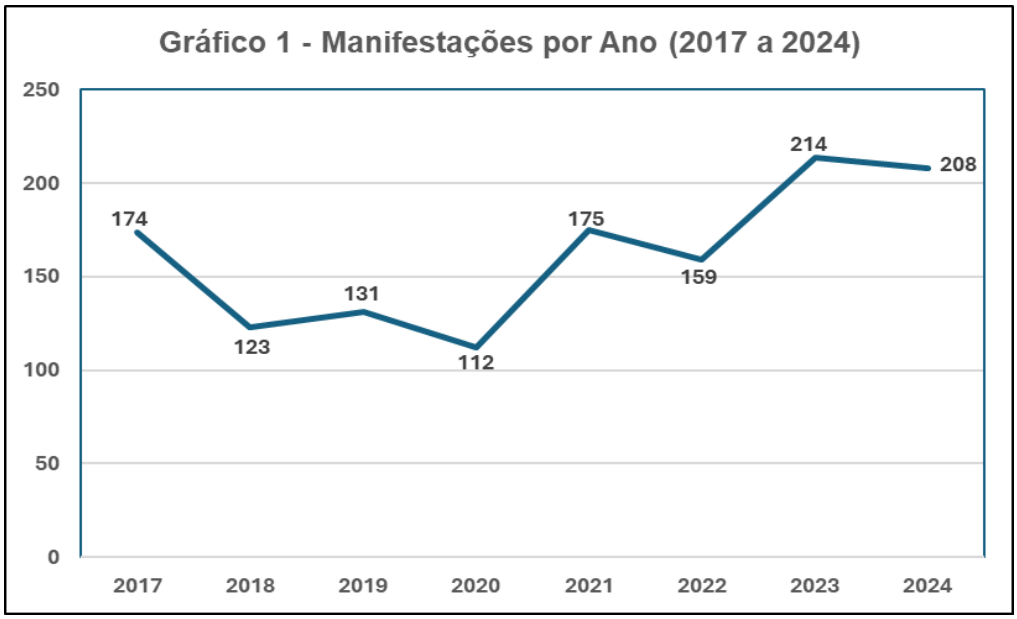
4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

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.

4.1 - Total de Manifestações do Período[1]

O Gráfico 1, abaixo, mostra o quantitativo das manifestações entre os anos de 2017 e 2024. 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%. Entre os anos de 2021 e 2022, houve uma queda, para menos, de 16 manifestações, representando um percentual de 9,14%. De 2022 para 2023 houve um acréscimo considerável 55 manifestações, percentual de 34.59%. De 2023 para 2024, houve uma pequena queda do número de manifestações, 6 a menos, representando um percentual de 2.80%. Durante todos esses anos, houve algumas mudanças no quadro de funcionários da Ouvidoria, de 2019 a 2024 somente o Ouvidor Setorial como único componente. É válido destacar que a falta de uma equipe de trabalho tem influenciado principalmente nas cobranças de respostas das manifestações.

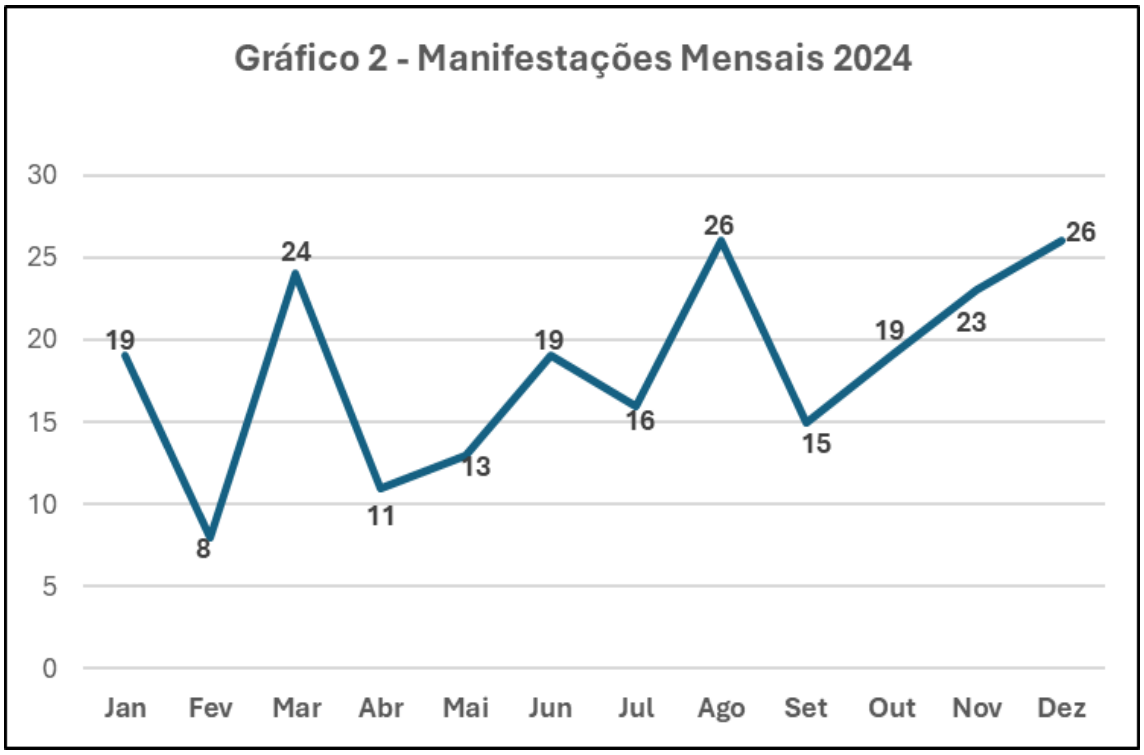


Fonte: Ouvidoria Digital

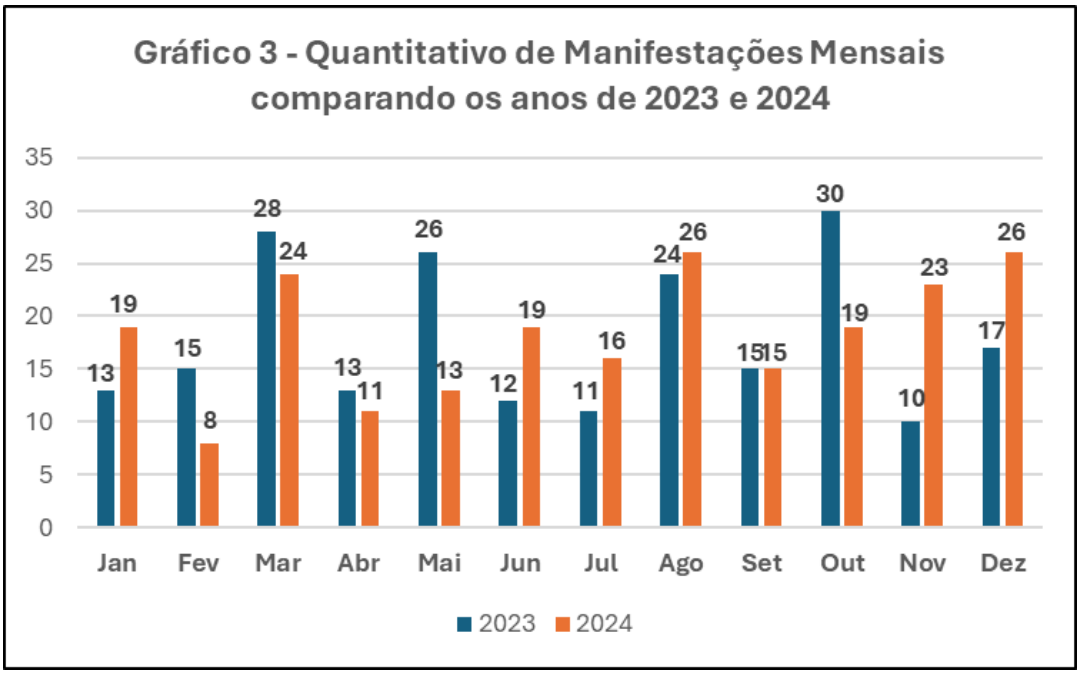
[1] Todos os dados foram coletados no portal Ceará Transparente, Ouvidoria Digital – menu Relatórios e Estatísticas (Relatórios e estatísticas - Ceará Transparente (cearatransparente.ce.gov.br) na seguinte data: 01.01.2025.

O **Gráfico 2**, abaixo, representa os quantitativos de manifestações mensais de 2024, mostrando pequenas oscilações nas quantidades. Nos meses de janeiro até abril, verificamos oscilações significativas, devido a algumas atividades ocorridas na universidade. Nos demais meses as quantidades das manifestações vão aumentado gradativamente 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 2023 e 2024. Acreditamos que as quantidades oscilaram consideravelmente também devido as atividades ocorridas na universidade (férias, atividades de extensão, avaliações etc.). A principal fonte de entrada das manifestações ainda é a internet.



Fonte: Ouvidoria Digital



Fonte: Ouvidoria Digital

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela 1: Meio de Entrada			
Meios	**2023**	**2024**	**Variação**
Telefone 155	10	10	100%
Internet	192	185	3,64%
Presencial	0	0	0
Ceará App	0	0	0
Telefone Fixo	2	0	0
E-mail	8	8	100%
Cidadão on-line Chat	1	0	0
Facebook	0	0	0
Reclame Aqui	1	0	0
Instagram	0	0	0
Twitter	0	0	0
Carta	0	0	0
Cidadão on-line - Chat	0	1	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 era importante em 2023, diminuiu um pouco em 2024 continua sendo o meio mais frequente de manifestações da comunidade acadêmica, de 192 manifestações diminuiu para 185 manifestações. Em segundo lugar o meio de entrada mais utilizado em 2024 continuou sendo o telefone 155, ressalta-se que esse é um serviço geral da Ouvidoria Estadual. A comunidade também utiliza o e-mail como meio de entrada, que permaneceu com 8 manifestações, igualmente a 2023.

4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela 2: Tipologia de Manifestações

Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	128	100	21,87%
Solicitação	42	46	9,52%
Denúncia	38	58	52,63%
Sugestão	4	0	0
Elogio	2	0	0

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 2 compara os tipos de manifestações entre 2023 e 2024. Em termos absolutos, o tipo mais frequente de manifestação ainda é a reclamação. Esta, com um total de 128 manifestações em 2023 diminuiu para 100 em 2024, ocasionando com um decréscimo de 21,87%. Destacamos um pequeno aumento das manifestações de denúncia de 42 para 46, acréscimo de 9,52% de 2023 para 2024, o que ainda revela a confiança da população em usar a Ouvidoria como importante instrumento de apoio à comunidade.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA 3: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
TIPOS	**ASSUNTOS**	**TOTAL**
Reclamação	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	30
	Conduta Inadequada de Professor	23
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	06
Denúncia	Conduta Inadequada de Professor	14
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	08
	Concurso Público/Seleção	06
Solicitação	Concurso Público/Seleção	09
	Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	07
	Segunda via de Diploma/Histórico	05
Sugestão	-	00
Elogio	-	00

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 3 retrata os tipos de manifestações detalhados por assunto no ano de 2024 na URCA. Destaca-se o número de reclamações relacionadas a Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão, servirá para que a Gestão Superior olhe com mais atenção e a Universidade tome alguma providência para melhor atender à Comunidade Acadêmica. O assunto Conduta Inadequada de Professor também merece atenção, pois aparece em segundo lugar no tipo Reclamações e também em primeiro lugar no tipo Denúncia.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

A Tabela 4, abaixo, retrata os tipos de manifestações detalhados por Assunto/Sub-Assunto no ano de 2024 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 21 manifestações, representando 10,09% do total anual.

TABELA 4: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO		
ASSUNTOS	**ASSUNTOS/SUB-ASSUNTOS**	**TOTAL**
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Demora no Atendimento	21
	Desorganização	8
	Não Cumprimento de Normas e Procedimentos	3
Conduta Inadequada de Professor	Não Cumprimento de Horário	16
	Insatisfação com a Metodologia	7
	Constrangimento a Aluno	6
Cursos Ofertados Pela Universidade	Sem Sub-Assunto	9
Sites Institucionais	Site Inoperante	6
	Atualização de Conteúdo	1
Segunda via de Diploma/Histórico	Sem Sub-Assunto	5
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Não Cumprimento de Horário de Trabalho	4
	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	2
	Agressão Verbal	1
Acúmulo Indevido de Cargos	Acúmulo de Cargos no Âmbito do Poder Executivo	4
	Acúmulo de Cargos no Âmbito de Outro Poder	2
Concurso Público/Seleção	Irregularidades no Processo	4
	Orientações Gerais	3
	Insatisfação Com a Comissão Organizadora	2
Conduta Inadequada de Professor/Servidor	Não Cumprimento de Horário de Trabalho	4
Procedimentos Para Ingresso na Universidade	Sem Sub-Assunto	6
Cursos Ofertados Pela Universidade	Sem Sub-Assunto	9
Procedimentos e Orientações Para Solicitação de Informação (SIC)	Sem Sub-Assunto	3
Tramitação de Processo Administrativo	Ascensão Funcional	2
Restaurante Universitário	Qualidade/Quantidade Das Refeições	2

Fonte: Ouvidoria Digital

Em segundo lugar no quadro está o assunto: Conduta Inadequada de Professor, sub-assunto: Não Cumprimento de Horário, com um total de 16 (7,69%). Em terceiro lugar aparece o assunto: **Cursos Ofertados Pela Universidade**, sem sub-assunto,

quantidade de 10, representando um percentual de 4,80%. 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.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

A Tabela 5 (abaixo) representa as manifestações por Tipo de Serviço do ano de 2024 na URCA. Destaca-se a opção na classificação das manifestações como “Não se Aplica” com um total de 175, representando um percentual de 84,13% das manifestações. Em seguida os tipos de serviços: Participação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu com 10 (4,80%), Mestrado Acadêmico com 8 (3,84%), Vestibular da Universidade Regional do Cariri (URCA), 4 (1,92%), Núcleo de Línguas Estrangeiras (NUCLIN) e Participação de Cursos de Pós-graduação Lato Sensu (EAD)

Com 3 cada (1,44%) e Doutorado Acadêmico em último, com o total de 1, representando 0,48%.

Tabela 5: Tipo de Serviço

Programas	Total
Opção de classificação no sistema: Não se Aplica	175
Participação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu	10
Mestrado Acadêmico	8
Vestibular da Universidade Regional do Cariri (URCA)	4
Núcleo de Línguas Estrangeiras (NUCLIN)	3
Participação de Cursos de Pós-graduação Lato Sensu (EAD)	3
Doutorado Acadêmico	1

Fonte: Ouvidoria Digital

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 6: Programas Orçamentários	
Programas	**Total**
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	208

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 6 representa as manifestações por Programa Orçamentário do ano de 2024 na URCA. Destaca-se como único, o programa orçamentário Desenvolvimento Integral da Educação Superior, com um total de 208, representando um percentual de 100% das manifestações.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 7: Unidades Internas	
Unidades	**Total**
Unidade Descentralizada de Iguatu – UDI	43
Pró-Reitoria de Ensino e Graduação - PROGRAD	24
Departamento de Tecnologia da Informação – DTI	17
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa – PRPGP	14
Centro de Estudos Sociais e Aplicados	11
Pró-Reitoria de Administração – PROAD	11
Divisão de Pessoal – DIPES	9
Unidade Descentralizada de Campos Sales	9
Chefia de Gabinete	8
Centro de Ciências e Tecnologia – CCT	7
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PROAE	6
Centro de Humanidades	5
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	5
Comissão de Heteroidentificação	4
Comissão Executiva do Vestibular	4
Mestrado em Educação – ME	4
Ouvidoria	3
Centro de Artes	2
Fundação de Desenvolvimento Tecnológico do Cariri	2
Mestrado Profissional em Geografia – PROFGEO	2

Núcleo de Acessibilidade da URCA – NUARC	1
Pró-Reitoria de Extensão – PROEX	1
Pró-Reitoria de Planejamento e Avaliação Institucional	1

Fonte: Ouvidoria Digital

A tabela 7 representa as Manifestações por Unidades Internas do ano de 2024 na URCA. Destaca-se, com 43 manifestações representando um percentual de 20,67%, a Unidade Descentralizada de Iguatu, a que mais recebeu manifestações através da Ouvidoria. Em seguida vem a Pró-reitoria de ensino e Graduação – PROGRAD, com 24, 11,53%, a Departamento de Tecnologia da Informação - DTI com 17 manifestações, 8,17%, a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa - PRPGP com 14, 6,73%, o Centro de Estudos Sociais e Aplicados e a Pró-Reitoria de Administração - PROAD com 11 (cada), 5,28% (cada), a Divisão de Pessoal e a Unidade Descentralizada de Campos Sales com 9 (cada) representando 4,32% (cada) Chefia de Gabinete com 8 manifestações e percentual de 3,84%, o Centro de Ciências e Tecnologia – CCT com 7 manifestações, representando 3,36%, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PROAE com 6 manifestações, representando um percentual de 2,88%, empatados estão o Centro de Humanidades e o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde com 5 manifestações cada, representando percentuais de 2,40% cada, em seguida vêm , também empatadas com 4 manifestações cada, as unidades Comissão de Heteroidentificação, Comissão Executiva do Vestibular e Mestrado em Educação – ME, representando percentuais de 1,92% cada.

4.9 – Manifestações por Municípios

TABELA 8: MUNICÍPIOS		
MUNICÍPIO	**2023**	**2024**
Indefinido	104	109
Crato	31	33
Juazeiro do Norte	26	24
Fortaleza	8	11
Iguatu	14	9

Fonte: Ouvidoria Digital

A Tabela 8 demonstra o quantitativo de manifestação por município para o ano de 2023 em relação a 2024. Alguns municípios com área de atuação da URCA, exceto Fortaleza. Ressaltamos no ano de 2024, em primeiro lugar, em quantidade de manifestações, os municípios sem identificação (indefinidos) que são referentes as manifestações anônimas e que são contabilizados, com 109 manifestações, num total geral de 208, representando 52,40%. Em segundo lugar apresenta o Crato com 33 manifestações representando 15,86% do total. Em terceiro, Juazeiro do Norte com 24 (11,53%), Fortaleza com 11 (5,28%) e Iguatu com um total de 9 (4,32%). Importante destacar que as variações de quantitativos foram poucas, acreditamos que os manifestantes reconheceram mais o papel da Ouvidoria como instrumento de reivindicações.

5 – 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 – Índice: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%

5.1 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 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações	78	74

Finalizadas no Prazo		
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	74	70
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	9	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	53	60
Total	**214**	**204**

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 9, as manifestações finalizadas dentro do prazo baixaram um pouco de 78 para 74, representando um percentual de 5,12%. As manifestações respondidas fora do prazo tiveram uma baixa também, de 74 para 70, percentual de 5,40%. 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, mas a gestão superior promete investir na infraestrutura e criação de equipe de trabalho para a Ouvidoria.

Tabela 10: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	36,45%	36,27%

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	34,58%	34,31%

Fonte: Ouvidoria Digital

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O envolvimento direto da Chefia de Gabinete da Reitoria continua sendo 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 conseguir maior compromisso e celeridade às respostas. Ademais, a URCA ainda trabalha para a composição de equipe para a Ouvidoria e da destinação de espaço específico para ela. A gestão superior está trabalhando para que isso aconteça.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 11: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	38 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	25 dias

Fonte: Ouvidoria Digital

Como mostra a Tabela 11 acima, houve uma pequena melhora de rendimento no tempo médio de respostas das manifestações de 2023 para 2024, diminuindo de 38 para 25 dias, continuamos 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, a falta de compromisso dos setores ainda continua um pouco. Vale destacar que, por ser uma universidade, a maioria das manifestações são respondidas por professores que são chefes de departamentos e coordenadores de cursos, e há muitas mudanças no quadro de funcionários e chefias nesses setores.

5.2 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.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Indicador de Satisfação

Tabela 12: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,87
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,47
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3
Média	2,47
Índice de Satisfação:	**27%**

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 27%, reconhecemos ser muito abaixo do padrão mínimo exigido que é de 67%, ainda devido aos problemas que enfrentamos de infraestrutura e ausência de uma equipe de trabalho. 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, a falta de compromisso ainda continua.

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria da URCA ainda se encontra sem infraestrutura física e equipe para atender as demandas, o que levaram a não atingir o índice de satisfação. No tocante as ações de melhorias para este indicador, continuam sendo feitas cobranças aos setores para que respondam as manifestações dentro dos prazos, mas devido as constantes mudanças no quadro de chefias, esse impasse ainda continua.

5.2.3 - Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2023	21
Total de pesquisas respondidas em 2024	15

Fonte: Ouvidoria Digital

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,27
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,87
Expectativa:	**-12,23%**

Fonte: Ouvidoria Digital

A vários anos a URCA vem prometendo investir numa infraestrutura física para a Ouvidoria, como também a demora nas respostas dos setores para ao cidadão, acreditamos que sejam esses os motivos do Índice de Expectativa do Cidadão ter sido baixíssimo, -12,23%. A gestão superior promete investir em 2025.

6- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

Reclamação

- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão

- Conduta Inadequada de Professor
- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador

Solicitação

- Concurso Público/Seleção
- Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão
- Segunda via de Diploma/histórico

Denúncia

- Conduta Inadequada de Professor
- Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador
- Concurso Público/Seleção

Sugestão

- NÃO HOUVE

Elogio

- NÃO HOUVE

Este sumário das principais manifestações registradas em 2024 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.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Apresentamos alguns pontos recorrentes no ano de 2024, dentre eles nos chamou atenção por ter sido citado em dois dos três motivos: Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão e Conduta Inadequada de Professor. Sugerimos que seja dada a devida atenção por parte dos Gestores maiores da URCA para trabalharmos no sentido de minimizar.

6.3 - 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.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

O acompanhamento mais sistemático dos trabalhos da Ouvidoria, por parte da Gestão Superior, mais precisamente, Reitor e Chefe de Gabinete, tem proporcionado uma mudança gradual na cultura universitária, especialmente nos órgãos de comando. A cobrança por respostas dentro do prazo e fundamentada, tem contribuído, paulatinamente, no sentido de reduzir o tempo de espera por resposta, com a consequente adequação aos prazos legais. Além disso, é possível vislumbrar a formação de uma equipe para o ano de 2025.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A Ouvidoria ainda continua em fase de restruturação, sem infraestrutura física, funcionando apenas com o Ouvidor Titular. Ele 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, concluiu

também o curso de Revalidação da Certificação em Ouvidoria, no ano de 2022, e participa efetivamente de todas as reuniões, palestras e cursos indicados pela CGE.

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir-CE	CGE/EGPCE	Janeiro a Julho/2019	120h/a
Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo I: Comunicação e Sua Efetividades na Espaço Laboral	CGE/EGPCE	06 a 10 de Junho/2022	15h/a
Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo II: Sistema de Controle Interno do Poder Executivo – Turma CGE	CGE/EGPCE	08 a 11 e 16 de Agosto/2022	15h/a
Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo III: Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria	CGE/EGPCE	12 a 16 de Setembro/2022	15h/a
Curso Atualização da Certificação e, Ouvidoria 2022 – Módulo IV: Padronização do Processo de Ouvidoria	CGE/EGPCE	03 a 07 de Outubro/2022	15h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03.12.2024	3h/a

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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 às unidades administrativas da URCA. Para que esta Ouvidoria possa desempenhar suas atividades devidamente, precisamos primeiramente de uma 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.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Durante o ano de 2024 a Ouvidoria e a Gestão Superior da URCA continuaram realizando esforços para informar e conscientizar os responsáveis diretos pelos vários setores que são demandados pela Ouvidoria – em especial as Pró-Reitorias, Direções de Centro, Direções dos Campi Avançados, Direções de Setores Administrativos, como também Chefias de Departamento, Coordenações de Curso e Chefia, para que as respostas à comunidade sejam mais céleres. Houve no ano de 2024 um investimento em equipamentos e mobiliários, em especial microcomputadores e ar-condicionado. Para melhorar o desempenho da Ouvidora iremos investir na infraestrutura, notadamente a sala de funcionamento e equipamentos, e buscar formar uma equipe de trabalho. Também, continuaremos fazendo a conscientização de toda a comunidade acadêmica sobre a importância das respostas para a população. Por fim, faremos a divulgação deste relatório para a comunidade interna e sua publicação no sítio eletrônico da Universidade.

Carlos Kleber Nascimento de Oliveira
Reitor da Universidade Regional do Cariri – URCA

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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 deles, bem como para a proposição de soluções e políticas, constituindo assim um importante instrumento de gestão.

Crato, 10 de fevereiro de 2025.

Durval Mendes Neto
Ouvidor Setorial/URCA