



# CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO SUPERIOR

## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SECITECE - 2024



**Período: 01/01/2024 a 31/12/2024**

# 1. EXPEDIENTE

**Sandra Maria Nunes Monteiro** – *Secretária de Ciência, Tecnologia e Educação Superior*

**Adeline de Araújo Lobão da Silva** - *Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna*

**Rafael Arruda Maia** – *Coordenador Assessoria Jurídica*

**Francisco Lucélio Ferreira de Moura** – *Assessoria de Controle Interno e /Ouvidor Setorial*

## 2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de divulgar as atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial da SECITECE durante o ano de 2024, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro. O documento detalha os resultados das manifestações recebidas dos cidadãos por meio da plataforma Ceará Transparente, principal canal de comunicação entre a população e as entidades governamentais estaduais, com o propósito de aprimorar os serviços públicos. Para fortalecer a transparência na administração pública do Estado do Ceará, o relatório inclui planilhas e análises relevantes.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pelo Inciso IX do artigo 8º da Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, foi regulamentado pelo Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020. Esse decreto tem como finalidade promover a participação social e fortalecer o controle social, assegurando os direitos à cidadania e à transparência nos serviços prestados pelo Poder Executivo estadual. Entre suas diretrizes principais, destaca-se a ampliação do acesso dos cidadãos à Ouvidoria, por meio de mecanismos que simplifiquem o registro de reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitações de serviços e denúncias. Essas manifestações desempenham um papel fundamental na formulação de políticas públicas. Adicionalmente, a Lei Nacional nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, sejam eles prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) tem desempenhado um papel essencial no cumprimento da missão institucional da Secretaria, atuando como um instrumento de apoio direto à gestão. Sua atuação contribui significativamente para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Fundada em 1995, a Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) tem como missão coordenar e fomentar a geração, difusão e aplicação do conhecimento, visando à melhoria da qualidade de vida da população cearense. Seus objetivos incluem planejar, fiscalizar, coordenar e supervisionar atividades relacionadas

à educação superior, educação profissional, pesquisa científica e desenvolvimento tecnológico no Estado. Além disso, a SECITECE é responsável por formular e implementar políticas governamentais para o setor, alinhadas às diretrizes do Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia (CECT). Para atingir essas metas, a Secretaria colabora com órgãos governamentais federais, estaduais e municipais, além de instituições de ensino públicas e privadas e o setor empresarial, impulsionando o desenvolvimento econômico e a geração de empregos no Estado.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SECITECE, seguindo as diretrizes estabelecidas para o Ouvidor Setorial conforme a Instrução Normativa nº 01/2020 e a Portaria nº 116/2022, elaborou este relatório para envio à Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará, em conformidade com os prazos estabelecidos pela legislação vigente.

O ano de 2024 representou um desafio significativo para a Ouvidoria Setorial da SECITECE, tanto pelo volume de manifestações recebidas quanto pelos resultados alcançados. A saída do ouvidor anterior no primeiro semestre resultou em um período de vacância na função, o que impactou o fluxo de trabalho e gerou desafios operacionais. Apesar dessas dificuldades, a Ouvidoria manteve seu compromisso institucional e conseguiu cumprir as orientações e recomendações da Controladoria Geral do Estado (CGE), conforme estabelecido no relatório do ano anterior. A seguir, apresentamos as orientações e recomendações:

**Orientação 01** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

**Resposta:** A Ouvidoria realizou reuniões com as áreas finalísticas para assegurar a qualidade dos serviços oferecidos à população e aprimorar o atendimento aos usuários dos serviços prestados pela SECITECE.

**Recomendação 01** - Criação de procedimentos internos e de um plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações com atraso de resposta.

**RESPOSTA:** Em atenção às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023 e em cumprimento ao Art. 12, incisos V e VI, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, bem como à Lei Nacional nº 13.460/2017, esta Ouvidoria adotou providências para garantir maior efetividade no funcionamento da Ouvidoria Setorial.

Em conformidade com as disposições da Instrução Normativa nº 02/2023 – que trata dos procedimentos e encaminhamentos das denúncias de ouvidoria –, foram definidas

ações específicas para solucionar o problema de atrasos nas respostas e melhorar o atendimento às necessidades dos usuários dos serviços prestados pela SECITECE.

Como parte dessas ações, foi elaborado um Plano de Ação de Ouvidoria, sob responsabilidade do Ouvidor da SECITECE, contendo um conjunto de medidas para corrigir as fragilidades apontadas no Relatório de Gestão de 2023. Além disso, outras providências foram adotadas para garantir maior eficiência e efetividade no funcionamento da Ouvidoria Setorial da SECITECE.

### 3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2010 - 2024

#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Tabela 1 – Manifestações Por Ano – 2020 a 2024

Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Total de Manifestações	42	48	26	60	94

#### Gráfico de Manifestações por Ano - 2020 a 2024



### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação % (+) (-)
Telefone 155	10	11	(-) 14,29%
Internet	40	61	79,22%
Presencial	0	0	0%
CearáApp	0	0	0%
Telefone Fixo	5	1	1,30%
E-mail	2	4	(-) 5,19%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0%
Whatsapp	0	0	0%
Outros	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Considerando o comparativo dos números de manifestações por Meio de Entrada referente aos anos 2023/2024, a INTERNET continua sendo o instrumento preferencial do cidadão para registrar suas manifestações dirigidas à Ouvidoria Setorial da Secitece totalizando 61 em 2024. Ouve uma redução nas manifestações registradas através do Telefone Fixo de 5 manifestações em 2023 a 1 em 2024. Em 2024 foram registradas através de E-mail 4 manifestações, dobrando o quantitativo registrado no ano anterior. Importante ressaltar que foi incluído novos meios de entrada porém ainda não foram utilizados para coparativo.

### 3.3 - Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação % (+) (-)
Reclamação	24	58	(-) 75,32%
Solicitação	9	5	(-) 6,49%
Denúncia	19	7	(+) 9,09%
Sugestão	4	6	(-) 7,79%
Elogio	1	1	(+) 1,30%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Conforme a tabela acima, observa-se que a categoria “Reclamação” apresentou o maior número de demandas, representando um aumento em relação ao exercício anterior.

### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	- Ações e Projetos da educação superior	07
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	02
	- Ações e Projetos de inclusão digital (ceará digital)	01
	- Ações e Projetos - Ciência, Tecnologia e Inovação	01
	- Atraso/Falta de Pagamento de Pessoal	01
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	02
	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	03
	- Instituto Centec	00
	- Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	07
<b>Solicitação</b>	- Ações e Projetos da educação superior	02
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	01
	- Plano de Cargos e Carreiras	09
	- Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria etc.)	00
<b>Denúncia</b>	- Acúmulo Indevido de Cargos	01
	- Falta de Profissionais de Apoio em instituição de Ensino	01
	- Conduta inadequada de servidor/colaborador	02
<b>Sugestão</b>	- Ações e Projetos da Educação Superior	04
<b>Elogio</b>	- Elogio ao servidor público/colaborador	01

Dentre os assuntos mais demandados, destacam-se as atividades relacionadas ao Plano de Cargos e Carreira, tendo a Coordenadoria Gestora do Instrumento sido devidamente informada para conhecimento e providências.

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub - Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
AÇÕES E PROJETOS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	AÇÕES E PROJETOS PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR	13
AÇÕES E PROJETOS DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS FATECS, CVTS E CVTECS	1
	OFERTA DE CURSOS	1
AÇÕES E PROJETOS DE INCLUSÃO DIGITAL (CEARÁ DIGITAL)	UNIVERSIDADE DO TRABALHO DIGITAL - OFERTA DE CURSOS/ÁREAS DE FORMAÇÃO	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORARIO DE TRABALHO	2
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	ELOGIO A PROGRAMAS E PROJETOS INSTITUCIONAIS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	ESTRUTURA FÍSICA	5
	MATERIAIS DE CONSUMO/EXPEDIENTE (QUALIDADE E INSUFICIÊNCIA)	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	21
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	9
INSTITUTO CENTEC	PROBLEMAS EM EDITAIS E SELEÇÃO PÚBLICA	1
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>

Os sub-assuntos mais frequentes foram aqueles relacionados à tramitação de processos administrativos, à educação superior e ao plano de carreira. A tramitação de processos administrativos garante eficiência e transparência, enquanto o Plano de Cargos e Carreiras desempenha um papel fundamental na motivação e no desenvolvimento dos

servidores. Juntos, esses aspectos contribuem para um ambiente de trabalho mais justo e organizado.

A temática da educação superior manteve-se entre as mais recorrentes, assim como nos anos anteriores, o que reforça a importância das universidades públicas estaduais como produtoras de conhecimento para a população do estado.

No que se refere à educação profissional, um dos sub assuntos de destaque foi a dificuldade de inscrição nos cursos técnicos e tecnológicos disponibilizados pelo Instituto CENTEC por meio das plataformas disponíveis. Esse cenário evidencia o grande interesse da população na capacitação profissional, visando melhores oportunidades no mercado de trabalho.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

A maioria dos registros de tipos de serviços em nossos relatórios está classificada como 'NÃO SE APLICA'. Das 72 manifestações cadastradas nessa modalidade, essa recorrência se deve, principalmente, à dificuldade dos cidadãos em identificar os nomes dos projetos e à necessidade de atualização da nossa 'Carta de Serviços' no sistema.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	54
Gestão Administrativa do Ceará	14
Ceará Científico e Tecnológico	3
Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	3

A avaliação quantitativa das manifestações por programas revela informações importantes:

- a) A categoria com maior número de registros foi o **Programa de Desenvolvimento Integral da Educação Superior**, com 54 manifestações. Esse volume expressivo se deve à vinculação das Universidades Públicas Estaduais à Secretaria, despertando um interesse significativo entre o público universitário.
- b) Na categoria **Gestão Administrativa do Ceará**, que engloba principalmente **reclamações e denúncias** relacionadas ao Instituto CENTEC, as manifestações frequentemente abordaram problemas em editais e processos de seleção pública conduzidos pela instituição.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Coordenadoria de Educação Superior	60
Coordenadoria de Educação Profissional	04
Coordenadoria de Modernização e Inclusão Digital	06
Ouvidoria	01

A maioria das manifestações recebidas está relacionada ao setor de **Educação Superior**, evidenciando o interesse da população em questões ligadas ao acesso e à qualidade da qualificação oferecida por meio do ensino.

### 3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios	
Municípios	2023
Aracati	1
Canindé	1
Cariré	1
Crateús	6
Fortaleza	18
Groaíras	2
Horizonte	1
Iguatu	11
Juazeiro do Norte	3
Não se Aplica	3
Quixadá	29
Sobral	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

Em 2024, todas as manifestações tiveram o município de origem identificado, diferentemente de 2023, quando a maioria não mencionava essa informação. Essa mudança permitiu mapear os municípios com maior número de registros, sendo eles:

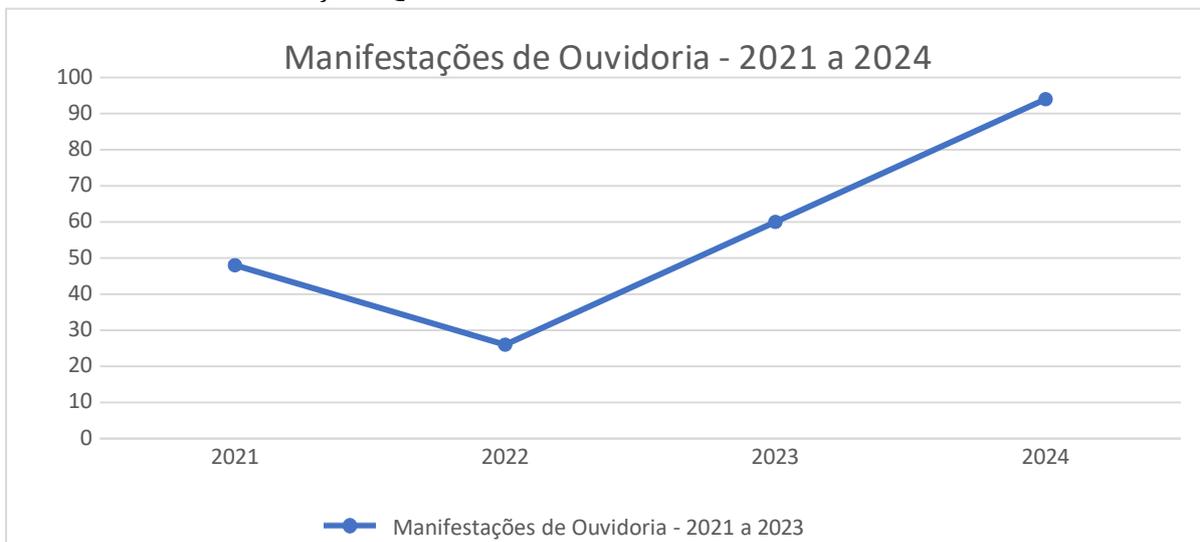
- **Quixadá** – 29 manifestações
- **Fortaleza** – 18 manifestações
- **Iguatu** – 11 manifestações

A identificação do município é essencial para aprimorar a elaboração de políticas públicas, direcionando ações especialmente para as regiões que mais necessitam de atenção. Esse avanço no comportamento dos cidadãos ao informar sua localidade nas manifestações é significativo e positivo.

A **SECITECE** desenvolve projetos e ações em todas as macrorregiões do Ceará, com destaque para a Educação Profissional Tecnológica oferecida pelos **Centros Vocacionais Tecnológicos (CVTs)** e pelas **Faculdades Tecnológicas (Fatecs)**. No entanto, as principais demandas continuam concentradas na Educação Superior, devido à vinculação das instituições de ensino

superior estaduais à Secretaria.

### Gráfico de Manifestações Quadriênio



## 4. INDICADORES DA OUVIDORIA

Os principais indicadores da **Ouvidoria Setorial da SECITECE**, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo: 74,03%**

### 4.1 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo para resposta das manifestações de ouvidoria é regulamentado pelo **Decreto nº 33.485/2020**. São consideradas **respondidas no prazo** aquelas finalizadas em até 20 dias ou, excepcionalmente, entre 21 e 30 dias quando há prorrogação justificada.

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2023</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2024</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	45	57
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	12	17
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	0	3
<b>Total</b>	57	77

Em 2024, houve um aumento significativo nas manifestações finalizadas tanto dentro quanto fora do prazo, resultando em uma **melhora de aproximadamente 30% na resolubilidade total** em comparação a 2023. Fatores que contribuíram para esse avanço incluem:

- **Monitoramento contínuo** das manifestações
- **Boas práticas de comunicação** implementadas pela equipe

Entretanto, alguns desafios impediram o alcance da meta de **94%**, como o aumento do volume de manifestações e a crescente complexidade dos casos analisados. Para superar essas dificuldades, propõe-se a **otimização dos processos internos** e a realização de **avaliações e reuniões com as áreas finalísticas**, garantindo um atendimento mais ágil e eficiente à população.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2024</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	78,95%	74,03%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	21,05%	22,08%

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2024, houve um esforço significativo para aprimorar a resolubilidade das manifestações. O percentual de manifestações finalizadas dentro do prazo foi de **74,03%**, uma **ligeira redução** em relação aos **78,95% registrados em 2023**.

No entanto, essa diferença mínima foi compensada pelo **aumento na resolubilidade total** e pela **manutenção da qualidade no atendimento**.

As manifestações finalizadas **fora do prazo** tiveram um pequeno aumento, passando de **21,05% em 2023 para 22,08% em 2024**. Apesar dessa variação, o compromisso com a **eficiência e a melhoria contínua** no atendimento aos cidadãos permaneceu evidente.

A **otimização dos processos internos**, o **monitoramento constante** e o **engajamento da Gestão Superior** foram fundamentais para os resultados alcançados, fortalecendo a credibilidade da Ouvidoria perante a sociedade.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	31,64 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	12,44 dias

Em 2024, o tempo médio de resposta às manifestações foi significativamente reduzido, passando de 31,64 dias em 2023 para 12,44 dias, o que representa uma melhoria de aproximadamente 60,7%. Apesar de uma leve redução no percentual de manifestações finalizadas dentro do prazo (de 78,95% em 2023 para 74,03% em 2024), a eficiência do atendimento aumentou.

Essa melhoria resultou da implementação de ações estratégicas, incluindo:

- **Otimização de Processos Internos** – Revisão e simplificação dos fluxos de trabalho para agilizar a tramitação e a resolução das manifestações.
- **Capacitação Contínua da Equipe** – Treinamentos regulares para aprimorar a eficiência e a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.
- **Melhoria na Comunicação** – Fortalecimento da interação e do retorno aos cidadãos, garantindo maior clareza e transparência nas informações.
- **Engajamento da Gestão Superior** – Apoio direto da alta gestão na implementação das melhorias, promovendo uma cultura de responsabilidade e resolubilidade.

## 4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A redução no tempo médio de resposta pode ter contribuído para um aumento na satisfação dos usuários. A pesquisa de satisfação está disponível na **Plataforma Ceará Transparente** e por telefone, permitindo que os cidadãos avaliem os serviços prestados. Os dados do **Relatório de Classificação da Resposta/Demanda** reforçam a importância da resolução eficaz das manifestações, com **77,92% das demandas consideradas procedentes** em 2024.

### 4.3.1 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2024, houve uma redução significativa no tempo médio de resposta, passando de **31,64 dias em 2023 para 12,44 dias**, representando uma melhoria de aproximadamente **60,7%**. Essa agilidade no atendimento foi resultado da implementação de diversas ações estratégicas:

- **Otimização de Processos Internos** – Revisão e simplificação dos fluxos de trabalho, facilitando o acompanhamento e a resolução das demandas.
- **Aprimoramento da Interação com as Áreas Internas** – Realização de reuniões e palestras para apresentar a missão da Ouvidoria, com o objetivo de melhorar a eficiência, a

gestão do tempo e a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

- **Boas Práticas de Comunicação** – Aperfeiçoamento da interação e do retorno aos cidadãos, garantindo que suas dúvidas fossem tratadas de forma clara, objetiva e transparente.
- **Engajamento da Gestão Superior** – O apoio efetivo da alta gestão foi fundamental para a implementação das melhorias, promovendo uma cultura de responsabilidade e resolução ágil das manifestações.

Essas iniciativas contribuíram significativamente para a **qualidade e eficiência no atendimento aos cidadãos**, fortalecendo a credibilidade da Ouvidoria Setorial e alinhando-se às diretrizes da **Controladoria Geral do Estado (CGE)**.

## 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Em **2024**, a análise das manifestações revelou pendências relacionadas ao funcionamento e à estrutura organizacional do **Instituto CENTEC**, evidenciando uma preocupação contínua por parte da sociedade. Além disso, foram registradas demandas sobre o funcionamento e os recursos materiais do **Campus Multi-Institucional Humberto Teixeira**, em **Iguatu**, que abriga **UECE**, **URCA** e **CENTEC**. Essas questões reforçam a necessidade de aprimoramento constante para atender às expectativas das instituições e da comunidade acadêmica.

Novos desafios surgiram em **2024**, como a necessidade de adaptação às demandas tecnológicas emergentes e a implementação de inovações no ensino e na gestão de recursos. Esse cenário resultou em um aumento no volume de manifestações dos cidadãos. Para enfrentar tais desafios, a **Ouvidoria** adotou medidas estratégicas, incluindo:

- **Revisão de processos internos** para tornar o atendimento mais ágil e eficiente.
- **Otimização da gestão de recursos**, promovendo maior efetividade na alocação e no uso dos meios disponíveis.
- **Integração de tecnologias avançadas** para melhorar a eficiência operacional.
- **Aprimoramento da transparência e da comunicação**, garantindo mais clareza e acessibilidade às informações.

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

Em 2024, a Ouvidoria da SECITECE continuou a receber manifestações predominantemente classificadas como "**Reclamação**" e "**Denúncia**", principalmente nos eixos de **Educação Superior** e **Educação Profissional**, conforme demonstrado na **Tabela do item 4.2 do relatório**. Todas as manifestações foram encaminhadas às áreas competentes e articuladas com as instituições de ensino envolvidas, visando a resolução efetiva das questões apresentadas.

As principais ações implementadas foram:

1. **Redução do Tempo Médio de Resposta** – O tempo médio de resposta caiu de **31,64 dias em 2023 para 12,44 dias em 2024**, representando uma melhoria de **60,7%**.
2. **Otimização de Processos Internos** – Revisão e simplificação dos fluxos de trabalho, garantindo maior eficiência e qualidade na formulação das respostas.
3. **Melhoria da Comunicação e Transparência** – Adoção de práticas de comunicação mais claras e acessíveis, assegurando que as informações sejam compreendidas pelos cidadãos.

No que se refere às **denúncias**, muitas se mostraram **pouco fundamentadas**, especialmente as relacionadas ao funcionamento do **Instituto CENTEC** e do **Campus Multi-Institucional Humberto Teixeira, em Iguatu**. Ainda assim, a Ouvidoria manteve o compromisso com a busca por soluções e esclarecimentos, implementando as medidas necessárias para tratar as questões levantadas.

Essas ações reafirmam o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua dos serviços prestados, fortalecendo sua credibilidade e promovendo maior transparência e confiança por parte da população.

## 6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria da SECITECE obteve avanços significativos no tratamento das manifestações dos cidadãos, resultando em diversos benefícios:

### ✓ Benefícios Financeiros

📄 **Redução de Custos** – A otimização dos processos internos e a adoção da gestão eletrônica geraram uma economia significativa de recursos.

### ✓ Benefícios Não-Financeiros

📄 **Melhoria Gerencial** – O tempo médio de resposta às manifestações foi reduzido de **31,64 dias em 2023 para 12,44 dias em 2024**, um avanço de **60,7%**.

📄 **Aprimoramento dos Processos** – Revisão e simplificação dos fluxos de trabalho, além da implementação de práticas de comunicação mais claras e transparentes.

 **Credibilidade Institucional** – Fortalecimento da confiança dos cidadãos nos serviços prestados, consolidando a Ouvidoria como um canal essencial para a transparência e a participação social.

Esses avanços reafirmam o compromisso contínuo da Ouvidoria em aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos, garantindo um atendimento cada vez mais ágil e resolutivo.

## 7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

O **Ouvidor da SECITECE** participou ativamente de eventos promovidos pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)**, incluindo reuniões virtuais e presenciais da **Rede de Ouvidorias do Estado**, oficinas e cursos. Essas atividades são essenciais para o aprimoramento contínuo das práticas de ouvidoria e para o fortalecimento do controle social.

<b>Título da Capacitação ou Evento</b>	<b>Organização Local</b>	<b>Período</b>	<b>Carga Horária</b>
CONTROLE SOCIAL	EGP	26/09/2024	20h/a
Oficina - Construção de Relatório de Ouvidoria	CGE	5/12/2024	3h/a
Oficina - Qualidade Nas Respostas de Ouvidoria	CGE	22/08 a 23/08 2024	6h/a
Curso Trilha Em Gestão Pública para os Municípios	EGP	17/09	2h/a
Curso - Ética E Serviço Público	EGP	10/10	20h/a

A Ouvidoria da SECITECE recebe constantemente **manifestações relacionadas à Educação Superior**, especialmente aquelas vinculadas às **Universidades Públicas Estaduais**. No entanto, **as Instituições de Ensino Superior (IES) possuem autonomia para responder por essas demandas**, e a SECITECE não tem competência direta para intervir nesses casos, exceto em questões relacionadas à **gestão financeira e dados estatísticos**. Além disso, assuntos ligados a **instituições particulares e/ou federais** não são de competência do governo estadual.

Diante desse cenário, sugere-se que a **Controladoria Geral do Estado (CGE)** desenvolva um mecanismo para **filtrar e direcionar essas manifestações** de forma mais eficaz, garantindo que sejam tratadas pelos órgãos competentes e otimizando o atendimento ao cidadão.

**Pronunciamento da Ciência, Tecnologia e Educação Superior do Ceará, Sandra Monteiro:**  
*“De posse do relatório anual de Gestão de Ouvidoria Setorial da Secitece, referente ao ano de 2024, ressaltamos nosso compromisso empreender todos os esforços necessários para atender as demandas que estão sendo planejadas e desempenhadas pela nossa ouvidoria, Priorizaremos ações que fortaleçam a integração das áreas internas, a fim de desenvolver soluções efetivas que respondam diretamente às necessidades e expectativas dos nossos cidadãos, por entendermos a missão da Ouvidoria Setorial, desse formo garantindo a eficácia do serviço prestado ao Cidadão. Agradeço à Ouvidoria Setorial pelo trabalho desenvolvido. As contribuições são indispensáveis para que continuemos a melhor servir os cidadãos.”*

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este **relatório** não apenas apresenta os avanços alcançados, mas também destaca recomendações e sugestões estratégicas para aprimorar os processos e serviços da Ouvidoria.

Ao longo do ano, enfrentamos desafios, como a **saída do antigo ouvidor no primeiro semestre de 2024**. Apesar dessa transição, foram implementadas ações estratégicas para mitigar os impactos e melhorar o desempenho das atividades. Entre as principais iniciativas, destaca-se a **criação de novos canais de comunicação**, incluindo uma **linha direta via WhatsApp**, proporcionando maior agilidade e eficiência no atendimento ao cidadão.

Um desafio contínuo tem sido manter o **alinhamento com as normativas da Rede Estadual de Ouvidorias**, garantindo a implementação eficaz de todas as recomendações. As sugestões apresentadas no **relatório de 2023** continuam sendo fundamentais para essa adequação, contribuindo para:

- **Melhoria na qualidade dos serviços prestados**
- **Redução do tempo de resposta às manifestações**

- **Maior precisão nas informações disponibilizadas aos cidadãos**

Por fim, é fundamental que **todas as áreas internas (Coordenadorias) compreendam a importância da implementação dessas recomendações**. O aprimoramento contínuo da gestão institucional não só fortalece a credibilidade da Ouvidoria, mas também **impacta diretamente na satisfação e no bem-estar da população** que servimos.

Fortaleza, 10 de Fevereiro de 2025

---

**Sandra Maria Nunes Monteiro**  
*SECRETÁRIA DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR*

---

**Francisco Lucelio Ferreira de Moura**  
*ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA/OUVIDOR SETORIAL*