



**Ouvidoria
do Ceará**

**SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
EDUCAÇÃO SUPERIOR - SECITECE**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2020

Período 01/01/2020 a 31/12/2020

Janeiro 2021

SUMÁRIO

Agradecimentos.....	3
1. Introdução.....	4
2. Providências quanto às recomendações e orientações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior.....	5
3. Ouvidoria em números.....	7
3.1. Total de Manifestação no período.....	7
3.2. Manifestações por meio de entrada.....	7
3.3. Tipo de Manifestação.....	8
3.3.1. Manifestação por Tipo/Assunto.....	9
3.3.2. Manifestação por Assunto/Sub-assunto.....	10
3.3.3. Manifestação por Assunto/Sub-assunto (COVID -19).....	11
3.4. Manifestação por Programa Orçamentário.....	11
3.5. Manifestação por Unidades Internas.....	12
3.6 Manifestações por Município.....	12
4. Indicadores da Ouvidoria.....	13
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	13
4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	14
4.1.2. Tempo médio de resposta.....	14
4.2. Satisfação dos usuários da Ouvidorias.....	15
5. Análise das Manifestações e Providências.....	15
5.1 . Motivos das Manifestações.....	15
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	16
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	16
6. Benefícios alcançados pela Ouvidoria.....	17
7. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias.....	17
8. Considerações Finais.....	18
9. Sugestões de Melhoria.....	18
10. Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.....	18

AGRADECIMENTOS

A todos os usuários da Ouvidoria da SECITECE que contribuíram para o fortalecimento desse canal democrático e transparente, pelo qual expressam a cidadania e buscam os seus direitos junto ao Poder Público, manifestando o seu pensar, sua observação e sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram prestados.

A equipe de monitoramento da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que de forma didática e competente acompanham diariamente as atividades das ouvidorias setoriais, sempre orientando para a melhoria na execução dos trabalhos, na qualidade das respostas, sempre no compromisso com a satisfação do cidadão.

Aos gestores das áreas da SECITECE pela receptividade das demandas recebidas e o compromisso com a tempestividade e qualidade das respostas.

A Direção Superior da SECITECE pelo apoio dispensado às atividades da Ouvidoria e o comprometimento com o direito constitucional que tem o cidadão de receber repostas coerentes às suas demandas.

EXPEDIENTE

Direção Superior

FRANCISCO DE ASSIS INÁCIO NUNES DE ARUUDA
Secretário da Ciência, Tecnologia e Educação Superior

FRANCISCO CARVALHO DE ARRUDA COELHO
Secretário Executivo da Ciência, Tecnologia e Educação Superior

NÁGYLA MARIA GALDINO DRUMOND
Secretária Executiva de Gestão Interna da Ciência, Tecnologia e Educação Superior

Ouvidor Setorial

JOSÉ FLÁVIO GUEDES

I- INTRODUÇÃO

O presente Relatório tem como objetivo a divulgação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SECITECE para a sociedade cearense, compreendendo o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, apresentando o resultado sobre as manifestações dos cidadãos encaminhadas através da plataforma Ceará Transparente usada como canal de comunicação entre o cidadão e entidades governamentais estaduais, como meio de qualificar os serviços ofertados pelo Estado, e com isso garantir a transparência na Gestão Pública do Estado do Ceará, tudo demonstrados em planilhas e comentários.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, previsto no Inciso IX, do art. 8º da Lei Estadual n.º 16.710, de 21 de dezembro de 2018 foi regulamentado pelo Decreto 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo do Estado do Ceará, determinando dentre suas diretrizes, facilitar o acesso à Ouvidoria a todos os cidadãos, através dos mecanismos facilitadores dos registros de reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitações de serviços e denúncias, fazendo com que os resultados venham a contribuir para a formulação das políticas públicas. Outro instrumento é a Lei Nacional n.º 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

A Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior – SECITECE, vem atuando no sentido de contribuir para o cumprimento da missão institucional da SECITECE, bem como ser um instrumento de apoio direto à gestão institucional do Órgão, auxiliando para a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Criada em 1995, a Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) tem como missão principal coordenar e viabilizar a geração, difusão e aplicação do conhecimento para a melhoria da qualidade de vida da população cearense. Dentre seus objetivos estão planejar, fiscalizar, coordenar e supervisionar as atividades

pertinentes à educação superior, à educação profissional, à pesquisa científica e ao desenvolvimento tecnológico do Estado, bem como, formular e implementar as políticas do governo no setor, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia – CECT. Para isso, envolve órgãos de governo federais, estaduais e municipais, instituições públicas e privadas de ensino e setor empresarial com missão de gerar divisas, emprego e crescimento para todo o Estado.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SECITECE, cumprindo as atribuições do Ouvidor Setorial previstas na IN nº 01/2020 em consonância com a Portaria nº 97/2020, elabora o presente relatório para enviá-lo à Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará, dentro do prazo previsto na legislação.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

ORIENTAÇÕES

Orientação 01 – Incluir os temas “ Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Resposta: Tão logo volte a normalidade de nossas atividades presenciais, é compromisso desta Ouvidoria Setorial incluir os itens recomendados pela CGE para as áreas finalísticas, na reunião geral do Secretário com todos os servidores e colaboradores para definir as diretrizes a serem alcançadas no exercício.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhor informação sobre a qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Resposta: A Ouvidoria Setorial vem mantendo, ao final de suas respostas aos cidadãos, apelos para que o manifestante participe da pesquisa de satisfação visando aprimorar a qualidade de nossas respostas.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Resposta: Esta Setorial trabalhará na criação de um instrumento para sanar as fragilidades que hoje ainda permanece dificultando o desempenho de nossas atividades de Ouvidoria

Orientação 04 – Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas

pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Resposta: Nos próximos relatórios buscaremos acatar essa recomendação, uma vez que em 2020 muitas manifestações trataram das ações relativas ao combate ao Covid-19.

Orientação 05 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca das ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidorias.

Resposta: Para essa orientação se faz necessário a criação de formulários, pela CGE, a serem enviados às Ouvidorias Setoriais para preenchimento dos conteúdos necessários para a divulgação, evitando informações irrelevantes.

Orientação 07 – Realizar estudo de viabilidade de implantação de uma sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade.

Resposta: Essa orientação será tratada junto à Direção Superior da SECITECE, uma vez que o Programa da Universidade do Trabalho Digital – UTD, que oferta cursos de Tecnologia da Informação desenvolvido pela SECITECE, funciona no prédio do Cine São Luiz no centro de Fortaleza, e ainda a SECITECE gerencia as áreas comuns do Campus Multi-institucional instalado no município de Iguatu, onde abriga unidades da Universidade Regional do Cariri - URCA, Universidade Estadual do Ceará – UECE e um Centro Vocacional Tecnológico - CVT.

RECOMENDAÇÕES

Recomendação 1) Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Resposta: A Ouvidoria Setorial da SECITECE junto à Assessoria de Comunicação, área responsável pelo site institucional da SECITECE, realizará com as Áreas internas um trabalho para melhorar a forma de divulgação dos serviços prestados pela SECITECE, possibilitando que o cidadão tenha informações precisas dos serviços ofertados.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

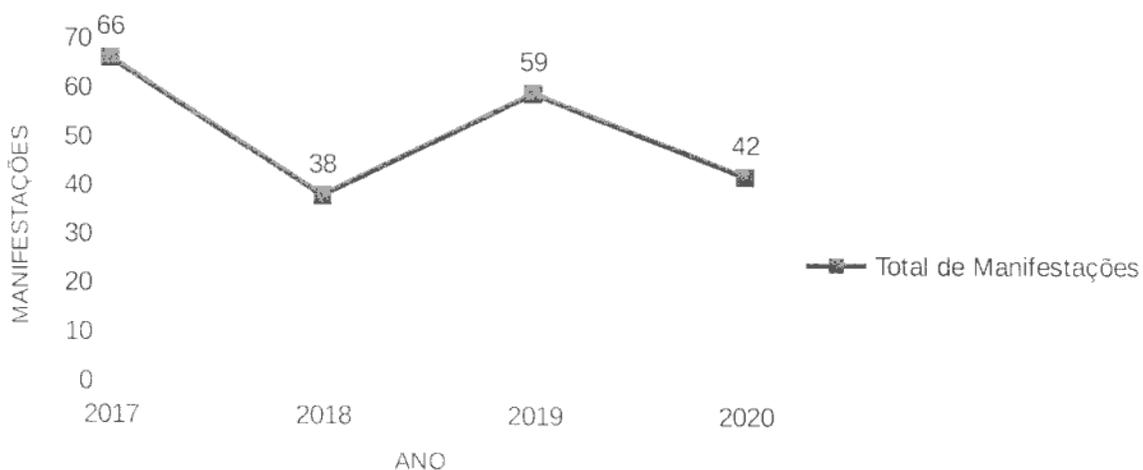
3.1 - Total de Manifestações do Período

Construir um gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 4 anos (2017 a 2020), inserindo comentários sobre a variação anual, principalmente com o ano anterior.

Tabela 1 – Manifestações Por Ano – 2017 a 2020

Ano	2017	2018	2019	2020
Total de Manifestações	66	38	59	42

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2020



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	16	9	(
Internet	37	32	(-15,63%)
Presencial	0	0	
Telefone Fixo	0	0	
E-mail	3	0	
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	1	0	
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	0	1	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
TOTAL	57	42	(- 35,71%)

Considerando o comparativo dos números de manifestações por Meio de Entrada referente aos anos 2019/2020, a INTERNET continua sendo o instrumento preferencial do cidadão para registrar suas manifestações dirigidas à Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior totalizando 32 em 2020, com uma redução em torno de 15,63 % em relação a 2019 que apresentou 37 manifestações. Mas a maior proporcionalidade aconteceu através do Telefone 155 passando de 16 manifestações em 2019 para apenas 9 manifestantes em 2020, com uma diminuição em torno de 77,78 %. Em 2020 um novo meio de entrada foi registrado através da rede social Instagram, com a presença de 1 (uma) manifestação.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2019	2020	Variação % (+) (-)
Reclamação	22	25	13,64%
Solicitação	16	11	(- 31,25)
Denúncia	14	1	(-92,86)
Sugestão	4	5	20%
Elogio	1	0	
TOTAL	57	42	

Conforme a tabela acima, observa-se que “Reclamação” e “Solicitação de Serviço” apresentaram os maiores números de demandas, havendo uma variação positiva de 13,50 % de 2019/2020 para as Reclamações, e de uma diminuição nos números para as Solicitações em torno de 31,25% a menor em relação ao exercício passado. Uma redução muito relevante foi quanto ao tipo “Denúncia” registrando em 2019 um número considerável de 14 denúncias, e em 2020 apenas uma denúncia foi encaminhada. Como área mais demandada a Coordenação de Educação Superior foi a unidade onde se concentrou o maior número do tipo “Reclamação”, especificamente relacionado com as atividades acadêmicas tanto nas Universidades Públicas Estaduais quanto às Instituições Particulares durante os decretos de isolamento social do governo estadual. Das manifestações de “Solicitação” a Assessoria Jurídica da SECITECE foi questionada acerca dos atrasos nas publicações dos processos de estabilidade funcional dos professores da UVA. Cumpre-se informar que, houve esse questionamento porque os processos de nossas vinculadas tramitam por esta Secretaria antes de seguir para a Casa Civil do Estado efetuar as publicações no Diário Oficial do Estado - DOE. A única “Denúncia” existente foi relativa ao resultado de um edital para o cargo de Coordenador de um Polo de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil – UAB, mas foi devidamente esclarecida pela Coordenação responsável pelas atividades da UAB e enviada ao manifestante.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Ações e Projetos da Educação Profissional e Tecnológica	06
	Ações e Projetos da Educação Superior	06
	Tramitação de Processos Administrativos	03
Solicitação	Ações e Projetos da Educação Superior	05
	Tramitação de Processos Administrativos	03
	Coronavírus (Covid -19)	02
Denúncia	Ações e Projetos da Educação Superior	01
Sugestão	Ações e Projetos da Educação Superior	02
	Ações e Projetos da Educação Profissional e Tecnológica	02
	Ações e Projetos – Ciência, Tecnologia e Inovação	01

A SECITECE, tem dentre suas competências, o planejamento, a coordenação das atividades pertinentes à Educação Superior, o que define através de decreto as Universidades Públicas Estaduais como entidades vinculadas do Sistema SECITECE, motivo que fez a maioria dos assuntos de manifestação para a Ouvidoria serem direcionados às IES dentro das Ações e Projetos da Educação Superior com um total de 14 manifestações. Outros assuntos mencionados foram relativos às Ações e Projetos dos temas Ciência, Tecnologia e Inovação, Educação Profissional e Tecnológica, e ainda sobre Tramitação de Processos Administrativos. Dos assuntos relativos à Pandemia COVID-19 todos foram direcionados para a Coordenação de Educação Superior por tratar-se das reclamações, dos questionamentos sobre as paralisações das atividades universitárias decretadas pelo governo estadual. Pelos assuntos apresentados, vê-se que a maioria do cidadão pode ser definido como público interno dos serviços ofertados pelo Sistema SECITECE composto pela Secretaria e suas vinculadas, em especial nossa Universidade Públicas Estaduais. Observa-se que no geral a tendência das demandas são na perspectiva de melhorar as políticas desenvolvidas pela administração estadual, contribuindo com a gestão pública na eficiência, ética e eficácia de seus produtos, e com isso atender a população com dignidade.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub - Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub -Assuntos	Total
	Ações e Projetos para Educação Superior	08
Ações e Projetos da Educação Superior	Fortalecimento de Ensino, Pesquisa e Extensão	04
	Implantação de Instituições Públicas de Ensino Superior	01
	Universidade Aberta do Brasil	01
Ações e Projetos da Educação Profissional e Tecnológica	Capacitação de Jovens e Adultos	05
	Oferta de Cursos	02
	Estruturação e Funcionamento das Fatecs, Cvts e Cvtecs	01
	Descumprimento de Medidas por Parte de Estabelecimento Públicos e Privados	02
Coronavírus (COVID 19)	Plano de Retomada das Atividades Econômica/Reabertura do Comércio e Atividades Diversas	01
	Insatisfação com as Medidas Adotadas pelo Governo do Estado	01
Tramitação de Processo Administrativo	Estágio Comprobatório	03
	Processos Diversos	03
Instituto CENTEC	Estrutura e Funcionamento do Equipamento	02
Ações e Projetos-Ciência, Tecnologia e Inovação	Apoio a Programas e Projetos de Iniciativas da Sociedade	02
Estrutura e Funcionamento de Órgão/Entidade	Estrutura Física	02
Concurso Público/Seleção	Esclarecimentos/Orientações acerca do Edital de Regulamentação do Concurso/Seleção	02
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Insuficiência de Pessoal	01
TOTAL		42

Os sub-assuntos mais frequentes foram os envolvidos com a Temática Educação Superior, uma repetição dos anos anteriores. Isso demonstra a importância que as Universidades Públicas Estaduais têm como produtora de conhecimento para a população do estado, ainda que num ano diferente ocasionado pela pandemia do coronavírus. A comunidade acadêmica questionou sobre suas atividades não presenciais, a precariedade de seus laboratórios, a falta de professores, pautas essas que a cada ano tem se repetindo, mesmo com todo o esforço do governo estadual em melhorar as instalações das nossas universidades públicas. Outro sub-assunto que a cada ano é demandado é a criação de novas instituições de educação superior no interior do Estado. Quanto à Educação Profissional foi sugerida a criação de cursos na área de agroecologia, o que demonstra o interesse do cidadão no aprimoramento da educação profissional tecnológica no estado. Na área da Ciência, Tecnologia e Inovação, o apoio a programas e projetos de iniciativa da sociedade foi protocolado, visando apoiar um projeto de um aplicativo de empregos, ação de grande importância para a empregabilidade e renda para a população cearense, através da Inovação.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus

Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID 19)	Descumprimento de Medidas por Parte de Estabelecimento Públicos e Privados	02
	Plano de Retomada das Atividades Econômica/Reabertura do Comércio e Atividades Diversas	01
	Insatisfação com as Medidas Adotadas pelo Governo do Estado	01

As manifestações encaminhadas com tema do Coronavírus foram questionamentos, reclamações, etc sobre o comportamento das Instituições de Ensino Superior quanto a abertura das atividades acadêmicas, relatos sobre o descumprimento aos decretos governamentais, inclusive com Instituições de Ensino Superior particulares, solicitando um posicionamento da SECITECE para as atitudes dessas entidades.

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	24
Gestão e Desenvolvimento Estratégicos de Pessoas	6
Inova Ceará	2
Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	10

Uma análise sobre os quantitativos das manifestações por programas, pode-se destacar o seguinte:

a) A maior demanda aconteceu no Programa Desenvolvimento Integral da Educação Superior em número de 24 manifestações, especialmente devido as Universidades Públicas Estaduais serem nossas vinculadas, e conseqüentemente alcançando maior interesse do público universitário. A execução orçamentária do Programa 451 – Desenvolvimento Integral da Educação Superior, de um total programado de R\$ 4.700.091,44 foram executados R\$ 2.949.354,371 atingindo um percentual em torno de 62,75%. Dentre as ações desenvolvidas e executadas destaca-se o Curso de Mestrado Profissional em Segurança de Aviação e Aeronavegabilidade Continuada, pós-graduação do ITA para o Ceará.

b) O número de 10 manifestações foram relacionadas ao Programa Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho, com assuntos voltados para os cursos oferecidos pela rede CVT/CVTEC/FATEC através do Contrato de Gestão celebrado entre a SECITECE e o Instituto CENTEC. A execução orçamentária do Programa 452 - Qualifica Ceará apresentou-se com 67,33% de execução de um total programado de R\$ 23.474.663,17 sendo empenhados o montante de R\$ 15.806.832,22 destinados em sua quase totalidade no compromisso com o Contrato de Gestão.

c) As manifestações em número de 06 ligadas ao Programa de Gestão e Desenvolvimento Estratégicos de Pessoas não tiveram uma relação direta com o Programa executado pela SECITECE, já que as demandas para a Ouvidoria foram sobre publicações no Diário Oficial do Estado de processos administrativos de professores da UVA, portanto, de uma vinculada nossa que tem seu próprio orçamento. Não houve execução orçamentária por parte da SECITECE no referido Programa, tendo em vista que estava programado para realização de Concurso Público, fato não concretizado.

d) Programa 412 – Inova Ceará - O desempenho foi favorável com percentual em torno de 92,40% atingindo um total de R\$ 1.278.887,56 do valor programado de R\$ 1.384.762,56. Esses recursos foram executados nas ações dos projetos dos Corredores Digitais e Criar-CE, contemplando uma grande público, em especial aos jovens que procuram transformar suas ideias, invenções no maior Programa de Desenvolvimento de Negócios Inovadores do Ceará.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total
Assessoria Jurídica	06
Coordenadoria de Educação Profissional	09
Coordenadoria de Educação Superior	24
Coordenadoria de Modernização e Inclusão Digital	02
Secretário da Ciência, Tecnologia e Educação Superior	01

Devido ao problema mundial do Covid-19, o maior volume de manifestação foi destacado para a Coordenação de Educação Superior – CESUP onde visaram questionar especialmente as atividades acadêmicas não presenciais nas Instituições de Ensino Superior. Outra área em destaque a receber manifestação, foi a Assessoria Jurídica da pasta, tendo em vista que alguns professores da Universidade Vale do Acaraú - UVA reclamaram do atraso na publicação de processos administrativos que tratavam de suas Estabilidades Funcionais, processos esses que tramitam por nossa Assessoria Jurídica antes de serem encaminhados para sua publicação no Diário Oficial do Estado.

3.6 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios

Municípios	2019	2020
Crato	6	1
Eusébio	2	1
Fortaleza	9	5
Juazeiro do Norte	0	1
Limoeiro do Norte	0	4
Maracanaú	1	2
Maranguape	0	1
Marco	0	1
São Gonçalo do Amarante	0	1
Sobral	0	4
Indefinido	32	21
TOTAL	50	42

As demandas por município, sem identificação de sua origem, atingiram um percentual aproximado de 50% do seu total, com 21 manifestações em 2020, fato já observado no exercício de 2019. Constatou-se mais uma vez que o cidadão não se atenta em revelar o município procedente da manifestação, não entendendo da importância dessa identificação, porque para a administração pública estadual é um norteador na verificação da região do Estado que necessita de um melhor olhar na elaboração de suas políticas públicas. Os projetos e ações da SECITECE abrangem todas as macrorregiões do Ceará, especialmente os relativos à Educação Profissional Tecnológica, através dos cursos ministrados pelos Centros Vocacionais Tecnológicos – CVTs e Faculdades Tecnológicas - Fatecs. No entanto, as maiores demandas foram sinalizadas ao tema Educação Superior, devido as Instituições de Educação Superior estaduais estarem vinculadas à pasta. O município identificado com o maior número continua sendo a capital Fortaleza.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	25	30
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	18	10
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	02
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	14	0
Total	57	42

O Quantitativo de manifestações em 2020 em relação ao ano de 2019 teve uma redução em média de 35,71 % de 57 para 42 manifestações. No comparativo com ano de 2019, houve um aumento de manifestações respondidas dentro do prazo, ocasionado especialmente pelas manifestações relativas aos decretos governamentais sobre a pandemia do Covid-19, com destaque sobre as demandas relativas as atividades remotas nas Instituições de Educação Superior, que devido a urgência de respostas ao cidadão o pleito foi atendido prontamente pela Coordenação de Educação Superior em tempo hábil. Também observou-se uma diminuição de manifestações respondidas fora do prazo em relação ao ano anterior passando de 18 em 2019 para 10 em 2020. Duas manifestações foram encaminhadas nos dias finais do ano 2020 com prazo de respostas até o mês de janeiro, ficando portanto pendentes de respostas.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas no Prazo	43,86%	71,43%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	31,58%	23,81%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria Setorial da SECITECE vem realizando um trabalho permanente de cobrança aos responsáveis pelas áreas finalísticas da SECITECE nas respostas às manifestações dos cidadãos dentro do prazo para atender a legislação vigente, mas ainda não obteve um resultado satisfatório. O ano de 2020 foi um ano incomum, considerando a necessidade dos trabalhos remotos devido ao problema sanitário da pandemia Covid-19, e que, no início das atividades ditas em “home office” a Ouvidoria deixou de responder uma parcela das demandas dentro do prazo exigido em lei, devido o retardamento na viabilização técnica e operacional dos trabalhos em casa. Mas é compromisso dessa Ouvidoria Setorial continuar a luta na redução do percentual de manifestações em atraso e melhorar o índice de resolubilidade, em cumprimento à legislação vigente, bem como a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2019	37,33 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	10 dias

No período analisado houve uma redução do tempo médio de resposta em relação ao ano anterior que foi de 37,33 dias no ano de 2019 para 10 dias em 2020. Apesar do ano analisado ter acontecido mudanças na execução dos trabalhos na Secretaria, quando ficamos realizando nossas tarefas “em casa”, e ainda das dificuldades técnicas e operacionais na condução dessas tarefas, foi possível atingir um tempo médio de respostas em 10 dias, portanto, atendendo a legislação prevista. Mas a Ouvidoria da SECITECE permanecerá vigilante durante o ano de 2021 e continuará cobrando as áreas envolvidas no cumprimento desses prazos.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	400
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Total de pesquisas respondidas	3
Representação da Amostra	7,14%

Mesmo solicitando ao cidadão a participação nas pesquisas de satisfação, em sua maioria pessoas do meio universitário pela amostragem das demandas de educação superior, o índice de representatividade de satisfação não abrange a totalidade de demandas apresentadas, observando-se que das 42 manifestações enviadas apenas 03 (três) responderam ao questionamento de satisfação, contabilizando apenas 7,14% não se podendo considerar como conclusiva a satisfação diante do baixo número de pessoas que atenderam à pesquisa.

5.1 - Motivos das Manifestações

O ano de 2020 foi diferenciado dos anos anteriores devido ao momento da calamidade mundial vivida pelo Covid-19. Então as principais demandas apresentadas foram para o tema Educação Superior, tendo em vista que as Universidades Públicas Estaduais são entidades vinculadas à SECITECE. Nessas manifestações os cidadãos questionaram sobre aos procedimentos das aulas remotas e paralisação das atividades laboratoriais nas Universidades em atendimento aos Decretos Governamentais. Elencando os assuntos manifestados para a Educação Superior têm-se os seguintes:

- a) Solicitação de providências para a conclusão/publicação dos processos de estabilidade funcional de professores da Universidade Vale do Acaraú- UVA
- b) Falta de professores em cursos de graduação nas IES Públicas Estaduais.

- c) Implantação de Instituição de Educação Superior no interior do estado do Ceará;
- d) Infraestrutura defasadas nas Universidades Públicas Estaduais.

No tema Educação Profissional e Tecnológica, podemos citar:

- a) Sugestão para criação de cursos em seus níveis técnicos, tecnológicos, bacharelados e pós-graduação com a temática agroecológica;
- b) Atraso na entrega de certificados dos cursos ministrados pelos CVTs.

Na área de Ciência, Tecnologia e Inovação, os assuntos foram sobre:

- a) Apoio ao projeto de aplicativo de emprego;
- b) Resultados de editais do projeto Corredores Digitais.

Os motivos que levaram os usuários a se manifestarem ocorreram basicamente do seguinte: Na Educação Superior às insatisfações de alguns pelo não cumprimento dos decretos do governo estadual quanto a paralisação das aulas presenciais e suas atividades laboratoriais. Outro motivo foi o descontentamento de alguns professores da UVA na demora da publicação no Diário Oficial do Estado de suas estabilidades funcionais, já que estavam exercendo suas atividades em sala de aula, surgindo um desconforto nessa luta de melhorias salariais. Outro assunto sempre presente é sobre implantação de Instituição de Ensino Superior no interior do estado, objeto de muitos pais na busca por melhores condições de vida para seus filhos. Quanto a criação de cursos de níveis técnicos, tecnológicos e outras modalidades na temática agroecológica, são cidadãos interessados em melhorar a qualidade do ensino profissional tecnológico, abrindo oportunidades para os jovens no mercado de trabalho. Na área de Ciência, Tecnologia, Inovação e Empreendedorismo destaca-se a transparência dos serviços ofertados para a população sobre a confiabilidade dos resultados de editais ofertados para os projetos de inovação e empreendedorismo.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Fazendo-se um diagnóstico dos pontos recorrentes, e já mencionados no presente relatório, percebe-se que ainda persistem os questionamentos das infraestruturas das Universidades Públicas Estaduais, incluindo a falta de professores, o sucateamento dos laboratórios etc. Outra pauta sempre presente é a criação de uma Instituição de Ensino Superior no interior do estado. Esses assuntos, conforme a Coordenação da Educação Superior da SECITECE são levados ao debate nos Fóruns Permanentes de Educação Superior com a participação dos Dirigentes das IES, Secretário da SECITECE e Governo do Estado, que tem pautado pelas melhorias na educação superior, incluindo as necessidades de todas Universidades estaduais. Quanto à instalação de nova IES, a Coordenação informa aos cidadãos que essa solicitação deve primeiramente ser tratada com as autoridades municipais, com a providência de um estudo de viabilidade técnica

para a região que possa afirmar as condições favoráveis na criação dessas Instituições nos municípios.

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

As principais manifestações enviadas à Ouvidoria da SECITECE estão classificadas como “ Solicitação de Serviço” e “Reclamação”, conforme demonstrado na Tabela do item 3.3. Essas demandas são direcionadas em sua grande maioria para o assunto Educação Superior, excepcionalmente aos assuntos ligados às Universidades Públicas Estaduais, que devido suas complexidades como geradora de conhecimento, seu elevado número nas categorias de docentes e discentes trabalham para sanar fragilidades que eles vivenciam no dia a dia na universidade, e em especial no ano de 2020 com o efeito da pandemia do Covid-19 que resultou na alteração do calendário acadêmico, sem aula presencial e na paralisação das atividades laboratoriais, contribuindo assim para esse universo de manifestações. Nesse sentido, as manifestações foram encaminhadas e discutidas com a área competente no âmbito da SECITECE e articuladas com as respectivas Instituições, no sentido solucionar tais problemas demandados, obtendo em sua maioria sucesso na conclusão das respostas.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios alcançados que a Ouvidoria da SECITECE reconhece para a gestão é a disponibilização de seus projetos e ações para o cidadão de maneira mais clara e precisa, e no período em análise não se pode deixar de mencionar a contribuição da SECITECE na área da saúde amplamente divulgada no site institucional e na imprensa em geral, com a fabricação de Equipamentos de Proteção Individual - EPI desenvolvidos pelo projeto Criar- CE e distribuídos aos profissionais de saúde em todo estado do Ceará no combate ao Covid-19, cumprindo assim sua missão que é de levar a geração, difusão e aplicação do conhecimento à todos, com o intuito de melhorar a vida da população cearense através da Ciência, Tecnologia e Inovação, Educação Superior e Educação Profissional.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Conforme já mencionado nesse relatório, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia do Covid-19 fazendo com que os órgãos e entidades do governo estadual adotassem medidas de isolamento social e por consequência trabalhos realizados de maneira remota, ou seja, especificamente “em casa”, cumprindo determinação das autoridades sanitárias. E o Ouvidor, dentre de suas possibilidades técnicas e operacional, em conjunto com a Assessoria de Controle Interno, esteve presente em eventos patrocinados pela Controladoria Geral e Ouvidoria do Estado – CGE, destacando as reuniões virtuais da Rede de Controle Social, capacitação na elaboração de relatório de gestão da Ouvidoria, dentre outros.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2020 a Ouvidoria da SECITECE, com o apoio da Assessoria de Controle Interno da pasta, continuou trabalhando na conscientização das áreas finalísticas sobre a importância do zelo, do respeito e do acolhimento às demandas dos cidadãos, e principalmente atender aos prazos legais para a resposta, utilizando uma linguagem clara, completa e rápida. Nesse ano excepcionalmente a forma de manifestação presencial ficou inviável. No entanto, a Ouvidoria continua instalada em sala própria, equipada, climatizada e mobiliada, de fácil acesso e localizada no hall de entrada da SECITECE, proporcionando um melhor atendimento ao cidadão que deseje registrar sua manifestação presencialmente, e que esse espaço recebe anualmente visita técnica da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Um fato observado diz respeito aos assuntos na área de Educação Superior, especificamente os ligados às Universidades Públicas Estaduais, relativamente sobre atividades administrativas/pedagógicas, tendo em vista que nossas IES têm autonomia para responder por essas demandas, não tendo competência a SECITECE na resposta. Também não compete ao governo estadual os assuntos concernentes as Instituições particulares e/ou de esfera federal. Então, sugere-se que a CGE crie um mecanismo para filtrar essas demandas.



OUVIDOR SETORIAL

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da SECITECE, relativo ao exercício de 2020 e tendo consciência da relevância da Ouvidoria como canal de comunicação direta do cidadão com a Gestão Pública, assumimos o compromisso de empreender os esforços necessários para que esse processo de comunicação se torne cada vez mais eficiente e com plena eficácia para os serviços públicos prestados ao cidadão.

Fortaleza, 25 de janeiro de 2021



Inácio Francisco de Assis Nunes Arruda

SECRETÁRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO SUPERIOR