



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE
OUVIDORIA 2021**

Período 01/01/2021 a 31/12/2021

Fevereiro 2022

SUMÁRIO

Agradecimentos.....	3
1. Introdução.....	4
2. Pronunciamento 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.....	8
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).....	14
3.4. Manifestação por Programa Orçamentário.....	14
3.5. Manifestação por Unidades Internas.....	15
3.6 Manifestações por Município.....	16
4. Indicadores da Ouvidoria.....	17
4.1. Resolubilidade das Manifestações.....	17
4.1.1. Ações para melhoria do índice de resolubilidade.....	18
4.1.2. Tempo médio de resposta.....	18
4.2. Satisfação dos usuários da Ouvidorias.....	19
4.2.1. Índice Geral de Satisfação.....	19
4.2.2. Ações para Melhorias do Índice de Satisfação.....	19
4.2.3. Amostra de Respondentes.....	19
4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	20
5.1 . Motivos das Manifestações.....	20
5.2. Análise dos Pontos Recorrentes.....	21
5.3. Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	21
6. Benefícios alcançados pela Ouvidoria.....	22
7. Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias.....	22
8. Boas Práticas de Ouvidoria.....	22
9. Considerações Finais.....	22
10. Sugestões de Melhoria.....	23
11. Pronunciamento do Dirigente do Órgão/Entidade.....	23

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 compromissada 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

CARLOS DÉCIMO DE SOUZA
Secretário da Ciência, Tecnologia e Educação Superior

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

ADELINE DE ARAÚJO LOBAO DA SILVA
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Ouvidor Setorial

JOSÉ FLÁVIO GUEDES

1 - 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 01/01/2021 a 31/12/2021, 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 dessa Secretaria, 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 –Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Resposta: O compromisso desta Ouvidoria Setorial é seguir orientações da CGE quanto a elaboração de um fluxo de procedimentos que possa melhorar o acesso do cidadão aos canais disponibilizados para a população. Para isso buscará as áreas específicas da SECITECE com foco no estudo desse fluxo.

Orientação 02 – Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Resposta: A Ouvidoria Setorial providenciará essa orientação com a proposta de melhor atender ao cidadão quando das manifestações que não competem ao poder público estadual, sempre na perspectiva de melhorar o entendimento do cidadão para obter uma resposta satisfatória.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Resposta: O ano de 2021 continuou, em parte, com nossas atividades presenciais prejudicadas em decorrência da epidemia, fato que a esta Ouvidoria Setorial sentiu dificuldade em desempenhar suas tarefas, especialmente na criação de um instrumento para sanar as fragilidades que hoje ainda permanecem, mas continuaremos com a missão de tratar o assunto como prioridade.

Orientação 04 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de 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 ouvidoria.

Resposta: Em decorrência do período epidêmico vivido, não houve tempo hábil de atender ao pleito, mas esta Ouvidoria Setorial buscará nos próximos relatórios acatar essa recomendação, informando à Central de Atendimento as atualizações das ações e projetos da pasta.

Orientação 05 – Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Resposta: Essa orientação já foi tratada em 2021 junto à Direção Superior da SECITECE, uma vez que temos o Programa da Universidade do Trabalho Digital – UTD, que oferta cursos de Tecnologia da Informação desenvolvido pela SECITECE, funcionando 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, mas devido as adversidades pandêmicas, ficou impossível obter uma resposta concreta sobre o assunto.

Orientação 09 – Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art.27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

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

Orientação 10 – 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, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Resposta: A Ouvidoria da SECITECE, durante o ano de 2022, tratará com as áreas finalísticas estudos para avaliar a qualidade da oferta de seus serviços à população, buscando um aprimoramento nos procedimentos que possam melhor atender aos usuários dos serviços ofertados pela SECITECE, dando publicidade em suas redes sociais.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

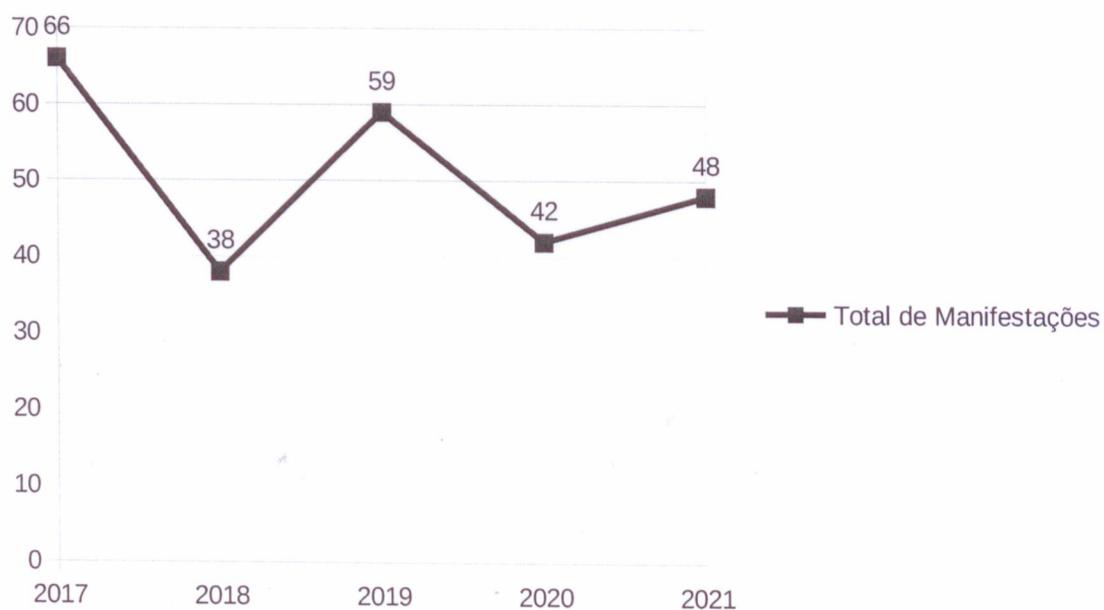
3.1 - Total de Manifestações do Período

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 2021

Ano	2017	2018	2019	2020	2021
Total de Manifestações	66	38	59	42	48

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	9	4	(-55,55%)
Internet	32	42	31,25%
Presencial	0	0	
Telefone Fixo	0	0	
E-mail	0	2	
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	0	0	
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	1	0	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
TOTAL	42	48	14,28%

Considerando o comparativo dos números de manifestações por Meio de Entrada referente aos anos 2020/2021, 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 48 em 2021, com um aumento em torno de 31,25 % em relação a 2020 que apresentou 42 manifestações. Mas a maior proporcionalidade aconteceu através do Telefone 155 passando de 9 manifestações em 2020 para apenas 4 manifestantes em 2021, com uma diminuição em torno de - 55,55. Em 2021 um novo meio de entrada foi registrado através de E-mail com a presença de 2 (duas) manifestações.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação % (+) (-)
Reclamação	25	18	(-28%)
Solicitação	11	21	90,9%
Denúncia	1	2	(-50%)
Sugestão	5	6	20%
Elogio	0	1	
TOTAL	42	48	

Conforme a tabela acima, observa-se que “Reclamação” e “Solicitação de Serviço” apresentaram os maiores números de demandas, havendo uma variação negativa de 28% a menor em relação ao exercício de 2020 para as Reclamações, e de um aumento nos números para as Solicitações em torno de 90,9% em relação ao exercício passado.

A Coordenação de Educação Superior foi a unidade onde se concentrou o maior número do tipo “Reclamação”, especificamente relacionada com as atividades acadêmicas tanto nas Universidades Públicas Estaduais quanto às Instituições Particulares durante os decretos de isolamento social do governo estadual. Houve um incremento nas manifestações de “Solicitação” devido em parte aos questionamentos do cumprimento dos decretos estaduais pelas universidades públicas e privadas durante o período epidêmico. Dentre as sugestões manifestadas é recorrente o pedido de criação no interior do Ceará de Instituições de Ensino Superior.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Ações e Projetos da Educação Profissional e Tecnológica	03
	Instituto CENTEC	03
	Ações e Projetos da Educação Superior	02
	Coronavírus – Covid – 19	04
Tipos	Assuntos	Total
Solicitação	Coronavírus (Covid -19)	11
	Ações e Projetos da Educação Superior	04
	Ações e Projetos - Ciência, Tecnologia e Inovação	03
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	01
	Assédio Moral	01
Sugestão	Ações e Projetos da Educação Superior	04
	Ações e Projetos da Educação Profissional e Tecnológica	01
	Divulgação de Eventos na Instituição	01

Dentre aos assuntos mais demandados a Coordenação de Educação Superior recebeu a maioria das manifestações, que com a permanência da pandemia do Coronavírus Covid 19 em 2021, foi assunto mais manifestado totalizando 15 pedidos de Ouvidoria, sendo registrado ainda um total de 10 manifestações relativas às Ações de Educação Superior para referida Coordenação, especificamente, nesse caso, alusivas às Universidades Públicas Estaduais por tratar-se de entidades vinculadas a essa SECITECE. Outros assuntos mencionados foram relativos às Ações e Projetos dos temas Ciência, Tecnologia e Inovação, Educação Profissional e Tecnológica, e ainda sobre o Instituto CENTEC. Observa-se que no geral a tendência das demandas, além dos cumprimentos dos decretos estaduais sobre a pandemia do Covid -19, 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 da Educação Superior	Ações e Projetos da Educação Superior	05
	Fortalecimento do Ensino, Pesquisa e Extensão	04
	Implantação de Instituições Públicas de Ensino Superior	01
Ações e Projetos de Educação Profissional e Tecnológica	Registro de Diplomas Técnicos	01
	Oferta de Cursos	01
	Situação Acadêmica e Diplomas	01
	Capacitação de Jovens e Adultos	01
Instituto CENTEC	Problemas em Editais e Seleção Pública	02
	Estrutura e Funcionamento do Equipamento	01
Ações e Projetos-Ciência, Tecnologia e Inovação	Apoio a Programas e Projetos de Iniciativas da Sociedade	02
	Eventos de CT&I	01
	Políticas Públicas Relacionados à CT&I	01
Concurso Público/Seleção	Realização de Concurso/Seleção	02
	Convocação de Aprovados/Classificado	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Desígnia Funcional(Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	01
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem subassunto	01
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviço	02
Assédio Moral	Violência Verbal	01
Elogio à Programas e Projetos Governamentais	Sem Subassunto	01
TOTAL		33

Tabela: Assunto/Sub - Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub -Assuntos	Total
Ações e Projetos da Educação Superior	Ações e Projetos da Educação Superior	05
	Fortalecimento do Ensino, Pesquisa e Extensão	04
	Implantação de Instituições Públicas de Ensino Superior	01
Ações e Projetos de Educação Profissional e Tecnológica	Registro de Diplomas Técnicos	01
	Oferta de Cursos	01
	Situação Acadêmica e Diplomas	01
	Capacitação de Jovens e Adultos	01
Instituto CENTEC	Problemas em Editais e Seleção Pública	02
	Estrutura e Funcionamento do Equipamento	01
Ações e Projetos-Ciência, Tecnologia e Inovação	Apoio a Programas e Projetos de Iniciativas da Sociedade	02
	Eventos de CT&I	01
	Políticas Públicas Relacionados à CT&I	01
Concurso Público/Seleção	Realização de Concurso/Seleção	02
	Convocação de Aprovados/Classificado	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Designa Funcional(Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	01
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem subassunto	01
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviço	02
Assédio Moral	Violência Verbal	01
Elogio à Programas e Projetos Governamentais	Sem Subassunto	01
TOTAL		33

Tabela: Assunto/Sub - Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub -Assuntos	Total
Ações e Projetos da Educação Superior	Ações e Projetos da Educação Superior	05
	Fortalecimento do Ensino, Pesquisa e Extensão	04
	Implantação de Instituições Públicas de Ensino Superior	01
Ações e Projetos de Educação Profissional e Tecnológica	Registro de Diplomas Técnicos	01
	Oferta de Cursos	01
	Situação Acadêmica e Diplomas	01
	Capacitação de Jovens e Adultos	01
Instituto CENTEC	Problemas em Editais e Seleção Pública	02
	Estrutura e Funcionamento do Equipamento	01
Ações e Projetos-Ciência, Tecnologia e Inovação	Apoio a Programas e Projetos de Iniciativas da Sociedade	02
	Eventos de CT&I	01
	Políticas Públicas Relacionados à CT&I	01
Concurso Público/Seleção	Realização de Concurso/Seleção	02
	Convocação de Aprovados/Classificado	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Designa Funcional(Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	01
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem subassunto	01
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviço	02
Assédio Moral	Violência Verbal	01
Elogio à Programas e Projetos Governamentais	Sem Subassunto	01
TOTAL		33

Tabela: Assunto/Sub - Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub -Assuntos	Total
Ações e Projetos da Educação Superior	Ações e Projetos da Educação Superior	05
	Fortalecimento do Ensino, Pesquisa e Extensão	04
	Implantação de Instituições Públicas de Ensino Superior	01
Ações e Projetos de Educação Profissional e Tecnológica	Registro de Diplomas Técnicos	01
	Oferta de Cursos	01
	Situação Acadêmica e Diplomas	01
	Capacitação de Jovens e Adultos	01
Instituto CENTEC	Problemas em Editais e Seleção Pública	02
	Estrutura e Funcionamento do Equipamento	01
Ações e Projetos-Ciência, Tecnologia e Inovação	Apoio a Programas e Projetos de Iniciativas da Sociedade	02
	Eventos de CT&I	01
	Políticas Públicas Relacionados à CT&I	01
Concurso Público/Seleção	Realização de Concurso/Seleção	02
	Convocação de Aprovados/Classificado	01
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Designa Funcional(Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	01
Divulgação de Eventos na Instituição	Sem subassunto	01
Audiências e Encontros com Gestores Públicos	Sem subassunto	01
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	Atendimento Inadequado por Prestador de Serviço	02
Assédio Moral	Violência Verbal	01
Elogio à Programas e Projetos Governamentais	Sem Subassunto	01
TOTAL		33

Os sub-assuntos mais frequentes foram os envolvidos com a Temática Educação Superior, uma repetição dos anos anteriores. Isso demonstra a importância que as Universidade Públicas Estaduais têm como papel de 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 vem 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 cresce é a criação de novas instituições de educação superior no interior do Estado. Quanto à Educação Profissional um sub-assunto em destaque foi das dificuldades de se fazer inscrição para os cursos técnicos/tecnológicos nas plataformas disponíveis pelo Instituto CENTEC, demonstrando assim o interesse do cidadão na sua capacitação com vistas ao mercado de trabalho. Na área da Ciência, Tecnologia e Inovação, os eventos de CT&I são sempre questionados pelos cidadãos, e no ano analisado a cobrança pela entrega de uma medalha a um dos vencedores do concurso “salão do inventor” realizado dentro do evento da Feira do Conhecimento esteve em pauta.

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
Coronavírus (COVID 19)	Funcionamento de Escolas e Procedimentos Escolares – Aula Presencial	06
	Ações de Prevenções e Combate ao Coronavírus	02
	Descumprimentos de Medidas por parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	03
	Plano de Retomada das Atividades Econômicas /Reabertura do Comércio e de Atividades Diversas	02
	Vacinação Covid 19 (Plano, Calendário, Grupos e Etapas)	01
	Insatisfação com as Ações e Medidas Adotadas pelo Governo do Estado	01
TOTAL		15

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	32
Ceará Científico e Tecnológico	3
Inova Ceará	2
Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho	11

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 32 manifestações, exclusivamente por causa das Universidades Públicas Estaduais serem nossas vinculadas, e conseqüentemente alcançando maior interesse do público universitário. execução orçamentária do Programa 451 – Desenvolvimento Integral da Educação Superior, de um total programado de R\$ 5.295.879,76 (cinco milhões, duzentos e noventa e cinco mil, oitocentos e setenta e nove reais e setenta e seis centavos) foram executados R\$ 3.561.041,48 (três milhões, quinhentos e sessenta e um mil, quarenta e um reais e quarenta e oito centavos) atingindo um percentual em torno de 67,24%. 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 11 manifestações foram relacionadas ao Programa Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho, com assuntos voltados para as capacitações de jovens e adultos nos cursos oferecidos pela rede CVT/CVTEC/FATEC através do Contrato de Gestão celebrado entre a SECITECE e o Instituto CENTEC. Ainda foram questionados os problemas surgidos em editais e seleção pública lançados pelo Instituto CENTEC. A execução orçamentária do Programa 452 - Qualifica Ceará apresentou-se com 78,75% de execução de um total programado de R\$ 23.417.569,46 (vinte e três milhões, quatrocentos e dezessete reais, quinhentos e sessenta e nove reais e quarenta e seis centavos) sendo empenhados o montante de R\$ 15.806.832,22 (quinze milhões, oitocentos e seis reais, oitocentos e trinta e dois reais e vinte e dois centavos) destinados em sua quase totalidade no compromisso com o Contrato de Gestão.

c) As manifestações em número de 03 ligadas ao Programa Ceará Científico e Tecnológico tiveram uma relação com as ações e projetos do programa, dentre eles os Eventos de C T& I executados pela SECITECE. A execução orçamentária do Programa 461 – Ceará Científico Tecnológico apresentou-se com 37,64% de execução de um total programado de R\$ 95.443.341,54 (noventa e cinco milhões, quatrocentos e quarenta e três reais, trezentos e quarenta e um reais e cinquenta e quatro centavos) sendo empenhados o montante de R\$ 35.924.544,87 (trinta e cinco milhões, novecentos e vinte quatro mil, quinhentos e quarenta e quatro reais e oitenta e sete centavos) destinados em sua quase totalidade na aquisição de equipamentos dentro do Programa de Modernização Tecnológica do Estado do Ceará -PROMOTEC II.

d) Programa 412 – Inova Ceará - O desempenho foi com percentual em torno de 55,34%% atingindo um total de R\$ 1.306.130,26 (hum milhão, trezentos e seis mil, centro e trinta reais e vinte e seis centavos) do valor programado de R\$ 2.360.000,00 (dois milhões e trezentos e sessenta mil reais). 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
Coordenadoria de Educação Superior	22
Coordenadoria de Qualificação Profissional	06
Coordenadoria de Ciência e Tecnologia	01
Coordenadoria de Inovação e Empreendedorismo	03
Secretário da Ciência, Tecnologia e Educação Superior	02
Assessoria de Comunicação	01
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	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.

As manifestações na área de Educação Profissional sempre foram relativas aos cursos ministrados pelo Instituto Centec das metas contratadas pelo Contrato de Gestão de responsabilidade da Coordenação de Qualificação Profissional - COPRO e o funcionamento dos Centro Vocacionais Tecnológicos - CVTs.

3.6 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios

Municípios	2020	2021
Granja	0	1
Quixadá	0	1
Fortaleza	5	11
Juazeiro do Norte	1	3
Santa Quitéria	0	1
Maranguape	1	1
Florianópolis - Santa Catarina	0	1
São Gonçalo do Amarante	1	3
Indefinido	21	27
TOTAL	29	49

As demandas por município, sem identificação de sua origem, atingiram um percentual aproximado de 50% do seu total, com 27 manifestações em 2021, fato já observado no exercício de 2020. Constatou-se mais uma vez que o cidadão não se atenta em revelar o município procedente da manifestação, não entendendo da importância dessa identificação para a administração pública estadual por tratar-se de 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, em razão das 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

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	30	36
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	10	10
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	02	01
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	01
Total	42	48

O Quantitativo de manifestações em 2021 em relação ao ano de 2020 teve um aumento em torno de 14 % de 42 para 48 manifestações. No comparativo com ano de 2020, 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. As manifestações respondidas fora do prazo em relação ao ano anterior permaneceram em número de 10. Duas manifestações não foram concluídas por estarem parcialmente respondidas.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	71,43%	75%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	23,81%	20,83%

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. As atividades de Ouvidoria no ano de 2021 continuou apresentando dificuldades em responder as demandas dentro do prazo exigido em lei, considerando a necessidade dos trabalhos remotos devido ao problema sanitário da pandemia Covid-19, provocado especialmente pela inviabilização 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 2020	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	16 dias

No período analisado houve um aumento do tempo médio de resposta em relação ao ano anterior que foi de 10 dias no ano de 2020 para 16 dias em 2021. Constatou-se que a pandemia do Covid - 19 no ano 2021 atingiu seu ápice permitindo a continuidade em parte da execução dos trabalhos da Secretaria em “home office” e com isso permaneceu a Ouvidoria com as dificuldades técnicas e operacionais na condução das tarefas, mas permanecerá vigilante durante o ano de 2022 e continuará cobrando as áreas envolvidas no cumprimento desses prazos.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionamento principal)

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,71
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,43
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,43
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,71
Média	3,82
Índice de Satisfação:	76,4
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71
Total de pesquisas respondidas	7
Representação da Amostra	5,75%

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 48 manifestações enviadas apenas 07 (sete) responderam ao questionamento de satisfação contabilizando apenas 5,75 % , portanto, não se podendo considerar como conclusiva a satisfação diante do baixo número de pessoas que atenderam à pesquisa.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A Ouvidoria setorial tem tratado com as áreas finalísticas sobre as respostas ao cidadão terem sempre uma qualidade que possa satisfazer o que foi questionado, informando que seja dada uma mensagem clara e de fácil entendimento. É isso que faz com que esse índice de satisfação atinja o percentual instituído como meta pela CGE. As ações para melhoria nesse quesito é tratado continuamente, mas infelizmente a cultura dos técnicos para dá uma resposta satisfatória ao cidadão nas manifestações de Ouvidoria deixa a desejar, comprometendo a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade. Continuaremos com a missão de resgatar essa melhoria.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	7
Total de manifestações finalizadas	36
Representação da Amostra	19,44%

O número de resposta à solicitação da pesquisa de satisfação não atinge o desejado, talvez pela urgência que o cidadão tem em obter a resposta passando despercebida a importância do questionário aplicado. O importante é perceber que a maioria das respostas de satisfação direcionam para o bom trabalho realizado pelas Ouvidorias como um todo.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71

Pela própria cultura existente no país de que tudo acaba em pizza, a maioria da população ainda não dá a devida credibilidade aos serviços prestados pela Ouvidoria como um canal de comunicação entre a sociedade e a gestão pública, visando uma melhoria nas políticas públicas. Por isso faz-se necessário um estudo mais completo para atingir um índice satisfatório numa avaliação mais positiva da população. Os índices de expectativas antes de realizar a manifestação ficou na faixa de 4,29, e depois com índice de 3,71 mostram que a expectativa está distante, mas com trabalho pode-se mudar essa realidade.

5.1 - Motivos das Manifestações

O ano de 2021 continuou com a problemática da pandemia do Coronavírus 19 afetando a vida das pessoas no mundo, determinando que as principais demandas apresentadas fossem para o tema Educação Superior, abrangendo não só as Universidades Públicas Estaduais que são entidades vinculadas à SECITECE, bem como as IES particulares. Nessas manifestações os cidadãos continuaram a interpelar 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 criação de cursos de doutorados profissionais nas Universidades Públicas Estaduais;
- 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) Dificuldades em realizar a inscrição nos cursos disponibilizados pelos CTVs/CENTEC;
- b) Atraso na entrega de certificados e/ou declaração de término dos cursos ministrados pelos CTVs.
- c) Oferta de Cursos nas Unidades dos Centro Vocacionais Tecnológicos - CTVs

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

- a) Apoio ao projeto de iniciativa da sociedade;
- b) Resultados de editais do projeto Corredores Digitais;

c) Atrasos no pagamento do Projeto Cientista Chefe.

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 assunto sempre recorrente é sobre implantação de Instituição de Ensino Superior no interior do estado, desejo de grande parte da população que buscam p5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas por melhores condições de vida para seus filhos, sem a necessidade de sair fora de seus municípios. Quanto à Educação Profissional e Tecnológica é comum a solicitação de cursos para jovens e adultos ofertados pelos Centros Vocacionais Tecnológicos – CVTs com abrangência em todas as macrorregiões administrativas do Estados, mostrando o interesse dos cidadãos pela oportunidade de se inserir no mercado do trabalho, fortalecendo a qualidade do ensino profissional tecnológico. 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 para o desenvolvimento 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 das condições favoráveis na criação dessas Instituições nos municípios. Nos últimos 02 (dois) anos devido à pandemia do Covid -19, um assunto em pauta é quanto aos cumprimentos dos Decretos Estaduais sobre as medidas de isolamento social, retorno as atividades comerciais e educacionais, dentre outros.

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 3.3.1. Essas demandas são direcionadas em sua grande maioria para o tema 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, com o efeito da pandemia do Covid-19 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 educação amplamente divulgada no site institucional e na imprensa em geral, com a aquisição de chips e a conectividade com inclusão digital para os alunos da rede pública do ensino superior e das Faculdades Tecnológicas FATECs, pertencentes as famílias de baixa renda e aos que se encontram em situação de vulnerabilidade, situados em todos seus campi, tenham acesso às aulas remotas, frente à pandemia da 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 2021 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 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não foi realizado nenhum trabalho na SECITECE que resultasse em Boas Práticas de Ouvidoria.

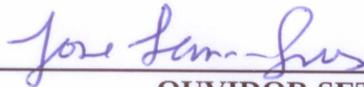
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2021 a Ouvidoria da SECITECE, com o apoio da Assessoria de Controle Interno da pasta, continuou seu trabalho de 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. No ano analisado 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.

10 - 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

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

De posse do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria da SECITECE, relativo ao exercício de 2021 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, 08 de fevereiro de 2022



Carlos Décimo de Souza

SECRETÁRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO SUPERIOR

