

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA SECITECE

ANO 2023

**Período: 01/01/2023 a 31/12/2023**

## 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*  
**André Ramos Silva** – *Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria/Ouvidor Setorial*

## 2 - INTRODUÇÃO

Este Relatório visa divulgar as atividades executadas pela Ouvidoria Setorial da SECITECE durante o ano de 2023, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro. Ele detalha os resultados das manifestações recebidas dos cidadãos por meio da plataforma Ceará Transparente, utilizada como principal canal de comunicação entre os cidadãos e as entidades governamentais estaduais, com o intuito de melhorar os serviços fornecidos pelo governo. Para promover a transparência na administração pública do Estado do Ceará, o documento inclui planilhas e análises relevantes.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, estabelecido no 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. Este decreto tem como objetivo promover a participação da sociedade e fortalecer o controle social, garantindo os direitos à cidadania e à transparência nos serviços prestados pelo Poder Executivo estadual. Entre suas principais diretrizes, está a de facilitar o acesso à Ouvidoria para todos os cidadãos, por meio de mecanismos que simplifiquem o registro de reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitações de serviços e denúncias. Tais registros são essenciais para influenciar a formulação de políticas públicas. Adicionalmente, a Lei Nacional nº 13.460/2017 define normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, sejam eles prestados diretamente ou indiretamente pela administração pública.

A Ouvidoria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) tem desempenhado um papel fundamental para o cumprimento da missão institucional da Secretaria, atuando como um instrumento de apoio direto à gestão institucional do órgão. Essa atuação é essencial para auxiliar na melhoria dos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Fundada em 1995, a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Educação Superior (SECITECE) tem como missão primordial coordenar e facilitar 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 do setor, alinhadas às diretrizes do Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia (CECT). Para alcançar esses objetivos, a Secretaria colabora com órgãos governamentais federais, estaduais e municipais, instituições de ensino públicas e privadas e o setor empresarial, com o intuito de fomentar divisas, emprego e crescimento econômico em todo o Estado.

Dentro deste contexto, a Ouvidoria da SECITECE, seguindo as diretrizes do Ouvidor Setorial conforme a Instrução Normativa nº 01/2020 e a Portaria nº 116/2022, preparou este relatório para ser enviado à Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará, cumprindo os prazos estabelecidos pela legislação.

### 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

O ano de 2023 provou ser extremamente produtivo para a Ouvidoria Setorial da SECITECE, tanto pelo volume de manifestações recebidas quanto pelos resultados alcançados. Conseguimos cumprir três das cinco orientações e recomendações da Controladoria Geral do Estado (CGE) com base no relatório do ano anterior. A seguir, apresentamos as últimas orientações e recomendações:

**Orientação 02** - *Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.*

**Resposta:** Ao longo de 2023, a Ouvidoria da SECITECE conduziu avaliações e reuniões com as áreas finalísticas para assegurar a qualidade dos serviços oferecidos à população. Esse esforço visou um aprimoramento contínuo dos procedimentos, com o objetivo de melhor atender às necessidades dos usuários dos serviços prestados pela SECITECE.

**Recomendação 01** - *Criação de procedimentos internos e de 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 de ouvidoria com atraso de resposta.*

**Resposta:** Esta Ouvidoria Setorial desempenhou suas tarefas regularmente, criando instrumentos para sanar as fragilidades, desempenhando sua missão com prioridade. No ano de 2023 tiveram denúncias, pouco fundamentadas, que requereram apuração mais aprofundada, inclusive com a necessidade da participação da Comissão de Ética da Secretaria. Essa situação resultou em dificuldades para cumprir os prazos estabelecidos para as respostas.

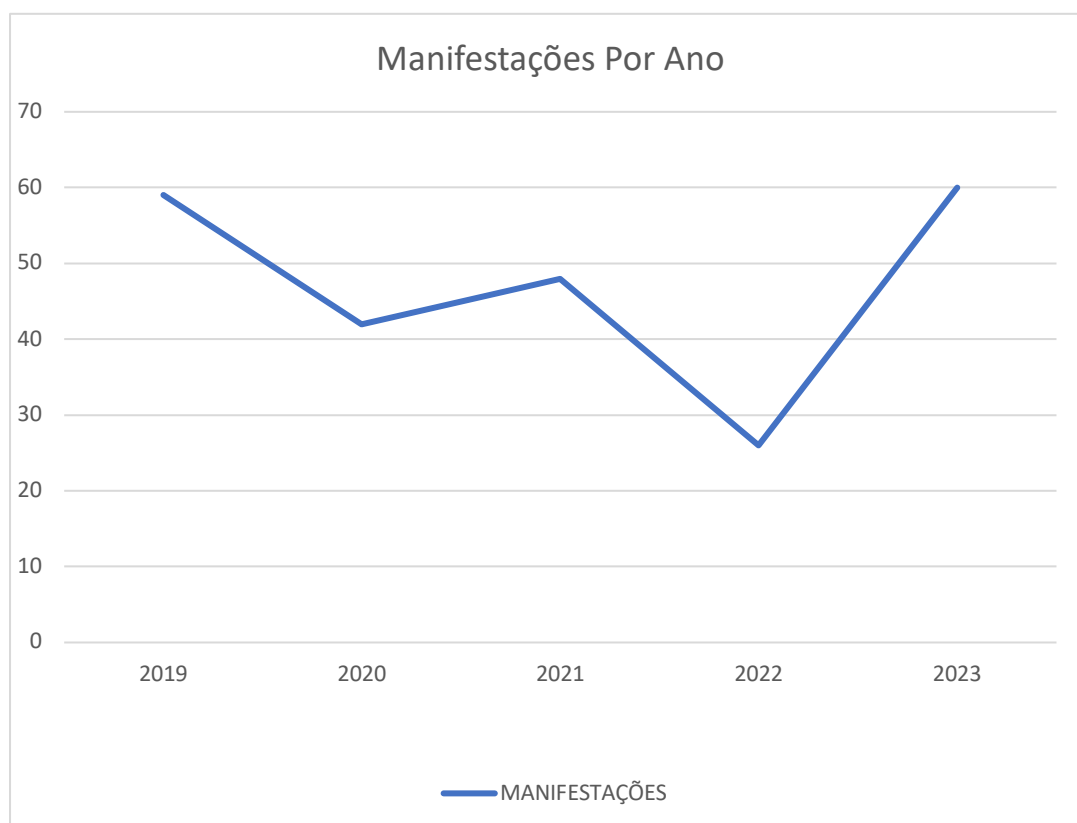
## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

### 4.1 - Total de Manifestações do Período

Tabela 1 – Manifestações Por Ano – 2019 a 2023

Ano	2019	2020	2021	2022	2023
Total de Manifestações	59	42	48	26	60

### Gráfico de Manifestações por Ano - 2019 a 2023



## 4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação % (+) (-)
Telefone 155	11	10	(-) 24,77%
Internet	13	40	20,18%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	5	8,77%
E-mail	2	2	(-) 4,18%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>31%</b>

Considerando o comparativo dos números de manifestações por Meio de Entrada referente aos anos 2022/2023, 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 40 em 2023. Ouve um aumento nas manifestações registradas através do Telefone Fixo chegando a 5 manifestações em 2023 de 0 em 2022. Em 2023 foram registradas através de E-mail 02 manifestações, mantendo o mesmo quantitativo registrado no ano anterior.

## 4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação % (+) (-)
Reclamação	13	24	(-) 7,89%
Solicitação	8	9	(-) 14,98%
Denúncia	3	19	(+) 21,79%
Sugestão	2	4	(-) 0,67%
Elogio	0	1	(+) 1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>31%</b>

Conforme a tabela acima, observa-se que “Reclamação” e “Denúncia” apresentaram os maiores números de demandas, havendo um aumento nos registros em relação ao exercício passado.

### 4.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
<b>Reclamação</b>	- Ações e Projetos da educação superior	12
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	04
	- 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	01
	- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	02
	- Instituto Centec	01
- Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria	02	
<b>Solicitação</b>	- Ações e Projetos da educação superior	06
	- Ações e Projetos de educação profissional e tecnológica	01
	- Plano de Cargos e Carreiras	01
	- Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria etc.)	01
<b>Denúncia</b>	- Ações e Projetos da educação superior	07
	- Ações e Projetos da educação profissional e tecnológica	10
	- 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 aos assuntos mais demandados destaca-se as atividades relacionadas ao Contrato de Gestão firmado junto ao Instituto CENTEC, tendo sido devidamente informada a Coordenadoria Gestora do Instrumento para acompanhamento das demandas.

### 4.3.2 – 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	9
	FORTALECIMENTO DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO	3
AÇÕES E PROJETOS DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS FATECS, CVTS E CVTECS	14
	REGISTRO DE DIPLOMAS TÉCNICOS	1

AÇÕES E PROJETOS DE INCLUSÃO DIGITAL (CEARÁ DIGITAL)	CORREDORES DIGITAIS – ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS SOBRE O PROJETO	1
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	1
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	2
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	1
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	1
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	ATENDIMENTO ADEQUADO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA	2
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA ETC.)	PROBLEMAS EM EDITAIS E SELEÇÃO PÚBLICA	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS E PROCEDIMENTOS	1
INSTITUTO CENTEC	PROBLEMAS EM EDITAIS E SELEÇÃO PÚBLICA	1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

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 papel de produtora de conhecimento para a população 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.

#### 4.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Em nossos relatórios de registro de tipos de serviços encontramos em sua grande maioria tipificado como “NÃO SE APLICA” sendo das 60 manifestações, 51 lançadas na modalidade, devido a dificuldade do cidadão em reconhecer os nomes dos projetos e ainda a necessidade de atualização da nossa “Carta de Serviços” no sistema.

#### 4.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
<b>Desenvolvimento Integral da Educação Superior</b>	22
<b>Gestão Administrativa do Ceará</b>	27
<b>Ceará Científico e Tecnológico</b>	4
<b>Qualifica Ceara: Educação Profissional para o Mundo do Trabalho</b>	4

A análise dos quantitativos das manifestações por programas revela informações importantes:

- A categoria com maior volume foi a "Gestão Administrativa do Ceará", que inclui principalmente "Reclamações" e "Denúncias" relacionadas ao Instituto CENTEC. Essas manifestações frequentemente abordam problemas em editais e processos de seleção pública realizados pelo Instituto.
- No Programa de Desenvolvimento Integral da Educação Superior, foram registradas 22 manifestações. Isso se deve à vinculação das Universidades Públicas Estaduais à Secretaria, despertando um interesse significativo entre o público universitário.

#### 4.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
<b>Coordenadoria de Educação Superior</b>	24
<b>Coordenadoria de Educação Profissional</b>	20
<b>Coordenadoria Administrativo-Financeira</b>	03
<b>Coordenadoria de Ciência, Tecnologia e Inovação</b>	03
<b>Ouvidoria</b>	02

É importante destacar que a maioria das manifestações recebidas está relacionada aos setores de educação, tanto profissional quanto superior. Esse dado evidencia um significativo interesse da população em questões ligadas ao acesso e à qualidade da qualificação oferecida por meio do ensino.



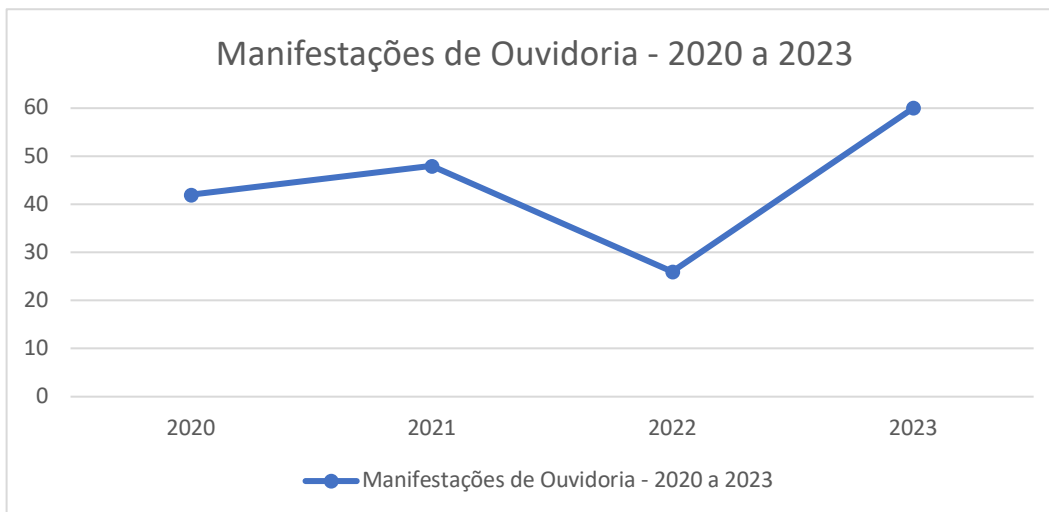
#### 4.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios	
Municípios	2023
Barbalha	1
Campos Sales	1
Eusébio	1
Fortaleza	4
Groaíras	1
Iguatu	1
Juazeiro do Norte	3
Limoeiro do Norte	1
Redenção	1
Sobral	1
Indefinido	42
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

As manifestações por município, que não tiveram sua origem identificada, representaram mais de 70% do total, alcançando 42 ocorrências em 2023, um fenômeno também notado nos anos anteriores. Observa-se, repetidamente, que os cidadãos frequentemente não mencionam o município de origem das suas manifestações, não reconhecendo a importância dessa informação para a administração pública estadual. A identificação do município é crucial para direcionar e melhorar a elaboração de políticas públicas, especialmente para aquelas regiões que mais necessitam de atenção.

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). Contudo, as demandas mais expressivas foram relacionadas à Educação Superior, principalmente porque as Instituições de Educação Superior estaduais estão vinculadas a esta Secretaria. A cidade que mais registrou manifestações foi Fortaleza, a capital do estado.

## Gráfico de Manifestações Quadriênio



## 5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 78,95%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 43%**

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2022</b>	<b>Quantidade de Manifestações em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	19	45
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	07	12
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	26	57

Em 2023, o total de manifestações recebidas aumentou mais de 100%, passando de 26 em 2022 para 57. No entanto, as respostas dadas fora do prazo também aumentaram, com um crescimento de aproximadamente 90%, de 7 em 2022 para 12 em 2023. Apesar desse aumento nos atrasos, não há manifestações pendentes de resposta.

Por outro lado, o índice de Resolubilidade melhorou em relação ao ano anterior, com um aumento de cerca de 5%. Esse índice subiu de 73,08% em 2022 para 78,95% em 2023, indicando uma maior eficácia na resolução das questões apresentadas pelos cidadãos.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	73,08%	78,95%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	26,92%	21,05%

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

Em 2023, apesar das mudanças na equipe da Secretaria decorrentes da nova gestão governamental, a Gestão Superior do órgão respondeu positivamente às demandas levantadas pela Ouvidoria Setorial. Esse engajamento fortaleceu a integração entre as áreas internas, contribuindo significativamente para a construção de soluções efetivas para as manifestações dos cidadãos.

### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	15,11 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	31,64 dias

Apesar do índice de Resolubilidade ter aumentado, o tempo médio para respostas das manifestações dobrou em relação ao ano anterior. A complexidade das manifestações e o nível de envolvimento das áreas internas impactaram negativamente no tempo médio das respostas.

## 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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 57 manifestações tratadas pela Ouvidoria apenas 07 (sete) responderam a pesquisa de satisfação, contabilizando apenas 12% dos usuários, o que acabou por inviabilizar uma avaliação conclusiva da satisfação do serviço diante do baixo número de adesão.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,86
B. Com o tempo de retorno da resposta	2,71
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,71
Média	3
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>43,00%</b>

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

A Ouvidoria Setorial tem trabalhado continuamente com as áreas finalísticas para garantir que as respostas fornecidas aos cidadãos sejam de alta qualidade e satisfaçam as dúvidas apresentadas, enfatizando a importância de mensagens claras e de fácil compreensão. Esse compromisso é essencial para atingir o índice de satisfação estabelecido como meta pela Controladoria Geral do Estado (CGE). Ao longo de 2023, essa iniciativa contou com o apoio robusto da Gestão Superior da Secretaria, e as ações para melhorar esse aspecto foram continuamente discutidas e implementadas em colaboração com as Coordenadorias Internas que mais recebem demandas.

## 6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 Motivos das Manifestações

O ano de 2023 apresentou um aumento nos índices de reclamações e denúncias, fato motivado, principalmente, pelas alterações em cargos de direção de órgãos e institutos da

estrutura governamental em troca gestão. Mesmo com o empenho da administração em evitar situações ensejadoras de manifestações, bem como pela prestação de informações de forma mais clara e precisa, proporcionando à população maior eficiência nos serviços prestados pelo Estado.

Os motivos que levaram os usuários a se manifestarem ocorreram basicamente do seguinte: 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.

## **6.2 Análise dos Pontos Recorrentes**

Na análise dos pontos recorrentes, já detalhados neste relatório, revela que ainda existem questões pendentes sobre o funcionamento e a estrutura organizacional do Instituto CENTEC. Isso indica uma contínua preocupação pública com o assunto e sublinha a necessidade de ações para melhorar os processos de seleção. Adicionalmente, um tema que persistiu ao longo do ano relaciona-se ao funcionamento e aos recursos materiais do Campus Multi-Institucional Humberto Teixeira, situado em Iguatu, na Região Centro-Sul do Estado. Este campus abrange as instituições UECE, URCA e CENTEC, e as questões levantadas refletem a necessidade de avaliações e melhorias constantes para atender adequadamente às necessidades das instituições e da comunidade envolvida.

## **6.2 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

As principais manifestações recebidas pela Ouvidoria da SECITECE, classificadas principalmente como "Reclamação" e "Denúncia", estão detalhadas na Tabela do item 4.2 do relatório. A maior parte dessas demandas está relacionada aos temas de Educação Superior e Educação Profissional. As manifestações foram encaminhadas e discutidas com a área competente dentro da SECITECE e articuladas com as respectivas instituições educacionais para resolver os problemas apresentados. É importante ressaltar que, no que se refere a "denúncias", muitas delas mostraram-se pouco fundamentadas, especialmente aquelas relacionadas ao funcionamento do Instituto CENTEC e do Campus Multi-Institucional Humberto Teixeira. Contudo, a Ouvidoria persistiu na busca por soluções e esclarecimentos. Nos casos que estavam além de sua competência, a Ouvidoria

direcionou as questões para o órgão de Gestão Superior da Secretaria e acionou a Comissão de Ética para verificar as situações reportadas.

## 7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Um dos principais benefícios alcançados pela Ouvidoria da SECITECE, conforme reconhecido pela própria gestão, é a clareza e precisão na disponibilização de seus projetos e ações para o cidadão. Durante o período analisado, é essencial destacar também a contribuição significativa da SECITECE na área da educação, que foi amplamente divulgada tanto no site institucional quanto na imprensa em geral. Esse esforço está alinhado com a missão da Secretaria de promover a geração, difusão e aplicação do conhecimento, visando melhorar a qualidade de vida da população cearense por meio de iniciativas em Ciência, Tecnologia e Inovação, Educação Superior e Educação Profissional.

## 8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Dentro de suas capacidades técnicas e operacionais, a Ouvidoria, em colaboração com a Assessoria de Controle Interno, participou ativamente de eventos patrocinados pela Controladoria Geral e Ouvidoria do Estado (CGE). Essa participação incluiu reuniões virtuais e presenciais da Rede de Ouvidorias do Estado, Fórum Permanente de Controle Interno, Curso de Mediação de Conflitos, os principais módulos do Curso Certificação em Ouvidoria e capacitações voltadas para a elaboração de relatórios de gestão da Ouvidoria, entre outras atividades. Esses eventos são fundamentais para o aprimoramento contínuo das práticas de ouvidoria e fortalecimento do controle social.

## 9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

Em 2023, a Ouvidoria Setorial enfrentou desafios na implementação de ações de boas práticas, principalmente devido ao tempo necessário para a nomeação e adaptação dos cargos de direção na Secretaria. Essa situação dificultou a iniciativa de inovar nos processos de atendimento da Ouvidoria, uma vez que foi necessário investir mais tempo

na compreensão dos processos já existentes. No entanto, já está programada uma inovação significativa para o início de 2024: a introdução do WhatsApp como um novo canal de acesso direto à Ouvidoria da SECITECE, visando facilitar e agilizar a comunicação com os cidadãos.

## 10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Um aspecto notável diz respeito aos assuntos relacionados à Educação Superior, especialmente aqueles vinculados às Universidades Públicas Estaduais, focados em atividades pedagógicas. As Instituições de Ensino Superior (IES) possuem autonomia para responder por essas demandas, portanto, a SECITECE não tem competência direta para atuar nessas questões, exceto para esclarecer assuntos ligados à gestão financeira e dados estatísticos. Além disso, questões relacionadas a instituições particulares e/ou federais não são de competência do governo estadual. Diante disso, sugere-se que a Controladoria Geral do Estado (CGE) desenvolva um mecanismo para filtrar essas demandas, direcionando-as de maneira mais eficaz e garantindo que sejam tratadas pelos órgãos competentes.

## 11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Estamos comprometidos com a transparência e eficácia na gestão pública, e por isso, as providências necessárias para atender às recomendações já estão sendo planejadas e serão prontamente adotadas. 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.

Além disso, garantiremos que o processo de acompanhamento e as resoluções adotadas sejam devidamente documentados e disponibilizados no sítio institucional. Isso não apenas assegura uma comunicação clara e aberta com a população, mas também reforça nosso compromisso com a responsabilidade e a acessibilidade.

Agradeço à Ouvidoria Setorial pelo trabalho meticuloso e dedicado. As contribuições são indispensáveis para que continuemos a evoluir e servir melhor a nossa comunidade. Trabalharemos juntos para implementar as melhorias sugeridas e para promover um ambiente cada vez mais inclusivo e eficiente.



## 12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

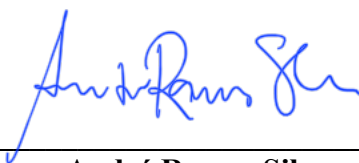
Este documento não apenas destaca os avanços alcançados, mas também sublinha as recomendações cruciais e as sugestões propostas com o objetivo de aprimorar nossos processos e serviços.

Ao longo do ano, enfrentamos diversas dificuldades, incluindo a necessidade de adaptação a mudanças na equipe de gestão e a implementação de novos sistemas de atendimento. Apesar dos desafios, desenvolvemos ações estratégicas para superar essas barreiras, melhorando assim o desempenho de nossas atividades. Entre as medidas adotadas, destacam-se a introdução de novos canais de comunicação com o público, como a implementação de uma linha direta via WhatsApp, e a realização de treinamentos contínuos para nossa equipe, visando a excelência no atendimento ao cidadão.

Um desafio significativo tem sido manter o alinhamento com as normativas da Rede Estadual de Ouvidorias, garantindo que todas as recomendações sejam implementadas de maneira eficiente. As sugestões propostas no relatório deste ano são essenciais para esse alinhamento, pois elas promovem melhorias na qualidade dos serviços prestados, na rapidez das respostas fornecidas aos cidadãos e na precisão das informações disponibilizadas.

É fundamental que todas as áreas internas (Coordenadorias) compreendam a importância da execução dessas recomendações. A implementação efetiva dessas melhorias não apenas aprimora nossa gestão institucional, mas também contribui significativamente para a satisfação e o bem-estar da população que servimos.

Fortaleza, 16 de Abril de 2024



**André Ramos Silva**  
**OUVIDOR SETORIAL**

**Sandra Maria Nunes Monteiro**

**SECRETÁRIA DE CIÊNCIAS, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR**

