
Ouvidora setorial

Universidade Estadual Vale do

Acaraú - UVA

Profa Joyce Mazza Nunes Aragão

Primeiro momento na ouvidoria

Diagnóstico situacional:

Quantidade de Manifestações atrasadas,

Identificação das manifestações duplicadas;

Setores/áreas internas com manifestações sem respostas;

Identificar manifestações que já haviam sido solucionadas, mas não finalizadas no sistema.

Ações iniciais...

- Agendamento de visita aos setores /áreas internas com manifestações atrasadas em busca de respostas...
- Nessas visitas identificamos que muitas manifestações já haviam sido resolvidas,mas as respostas não estavam no sistema...
- Finalizar manifestações duplicadas
- Finalizar no sistema manifestações que já haviam sido respondidas pelas áreas no e-mail...
- Finalizar manifestações de cidadãos que não estão mais na UVA (alunos que trancaram o curso, desistentes, profissionais aposentados...)
- Finalizar manifestações que deram origem à protocolo no suíte, informando..

Ações atuais

- Diálogo contínuo com a CGE;
- Monitoramento contínuo do sistema Ceará Transparente;
- Classificação imediata das manifestações e envio para áreas internas;
- Muitas manifestações enviamos para as áreas também pelo e-mail, além do sistema;
- Contato com as áreas internas também pelo WhatsApp pessoal, em busca de respostas..
- Solicitação de prorrogação do prazo para manifestações atrasadas prorrogáveis;
- Visitas às áreas internas para dialogar sobre as manifestações...
- Reuniões com o Colegiado gestor da UVA

Desafios

- Manifestações que envolvem casos de assédio sexual e moral;
- Abertura de processos de sindicância;
- Parecer da assessoria jurídica;
- Resolução de casos mais complexos entre os alunos (saúde mental);

Planos para 2026...

- Divulgar mais a ouvidora da UVA na entrada dos calouros;
- Ações no RU;
- Incentivar os elogios;
- Melhorar nossos indicadores;
- Aumentar reuniões com as áreas internas