



Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

NUP 30021.000119/2024-81

02/02/2024 às 11:28

Assunto

CONTROLE - OUVIDORIA - Relatório de Ouvidoria

Observação

Relatório de Ouvidoria 2023

Órgão/Unidade de abertura

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO - CEE
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA -
SEG/ASCOI

Interessado

CEE/PRES

Nível de acesso

Restrito

Nível de prioridade

Normal

Situação atual em 07/02/2024 às 15:53

Em análise

Unidade atual

CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO - CEE
PRESIDENTE - CEE/PRES



Acesse o processo
através do QR Code.



COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 000001/2024/CEE/ASCOI

De: CEE/ASCOI

Data: 02/02/2024

Para: CEE/PRES

Encaminhamos ao Gabinete da Presidente o Relatório de Ouvidoria 2023 para assinatura da Presidente, no item 11 do relatório, e posterior envio por meio de ofício à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE).



Documento assinado eletronicamente por: **MARIA CLAUDIA LEITE COELHO**, em **02/02/2024**, às **11:27** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento>, informando o código **DC59-0FAE-8050-EF19**.

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023



1. EXPEDIENTE

Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira – Presidente

Maria Cláudia Leite Coêlho - Ouvidor

Luzia Helena Veras Timbó - Ouvidor Substituto

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as ações e atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, pela Ouvidoria do Conselho Estadual de Educação (CEE), Portal Ceará Transparente-Ouvidoria, em consonância com as diretrizes e normas emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Atende ao disposto nos Artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, do Decreto nº 33.485, de 2020, que estabelece que as ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual devem apresentar relatórios abordando um panorama geral dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Atende, ainda, a Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do ouvidor setorial previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, a Portaria nº 52/2020, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, a Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do poder executivo estadual.

Por meio do Decreto nº 34.834, de 30 de junho de 2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão deste Órgão, a Ouvidoria consta como unidade administrativa-órgão de assessoramento à Direção Superior (Presidente), trabalhando no sentido de atender com presteza às informações/reclamações/denúncias/solicitações de serviços, melhorando a cada dia o seu desempenho e divulgando as ações, procedimentos e normas deste Órgão, visando à socialização do conhecimento para atingir resultados positivos para os cidadãos, dentro do prazo de resposta estabelecido.

O papel desta Ouvidoria Setorial é promover a participação, a proteção e a defesa dos

direitos dos usuários dos serviços prestados pelo CEE. Desse modo, os cidadãos têm buscado o instituto de ouvidoria para apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias por meio de canais de participação, tais como: Ceará Transparente (<https://cearatr transparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e *mail* (ouvidoria@cee.ce.gov.br), telefone setorial, (85) 982387671 ou, ainda, de forma presencial na Rua Napoleão Laureano, nº 500, Bairro Fátima, nesta capital.

As atribuições do CEE estão definidas no Artigo 230 da Constituição Estadual e na Lei nº 17.838, de 22 de dezembro de 2021, que dispõe sobre o Conselho Estadual de Educação.

Dentre as suas atribuições estão o credenciamento dos estabelecimentos de ensino públicos e privados da educação básica e suas modalidades, autorização e reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio. Com relação a educação superior, excluem-se as da rede privada, incluindo-se as três universidades criadas e mantidas pelo poder público estadual (Uva, Urca e Uece), e as escolas de governo abaixo identificadas:

- ✓ Escola de Saúde Pública de Ceará (ESP)
- ✓ Instituto de Escola de Contas e Capacitação Ministro Plácido Castelo (IPC)
- ✓ Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará (ESMP)
- ✓ Universidade do Parlamento Cearense (Unipace)
- ✓ Escola de Gestão Penitenciária e Formação para Ressocialização (EGPR)
- ✓ Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP)
- ✓ Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (Esmec)

Vinculado à Governadoria do Estado/Casa Civil, o CEE possui autonomia administrativa, financeira e orçamentária e tem por finalidade normatizar a área educacional do Sistema de Ensino do Estado do Ceará, interpretar a legislação do ensino, aplicar sanções e exercer as demais atribuições legais previstas.

Sua missão é atuar como órgão normativo, consultivo, de deliberação coletiva e de assessoramento com autonomia administrativa, financeira e orçamentária, exercer as atribuições do Poder Público Estadual em matéria de natureza educacional para o Sistema de Ensino do Estado do Ceará e sistemas de ensino municipais que optarem por compor, com o Sistema Estadual, um único sistema. Tem valores éticos nas suas relações; justo na condução das normas e na garantia dos direitos do cidadão; democrático, participativo e transparente; compromisso com a educação de qualidade e equidade; respeito aos usuários e sociedade e efetivo na execução de sua missão.

Possui ouvidor e ouvidor substituto, indicados e nomeados pela Presidente do órgão, que atendem, direcionam e respondem as demandas de acordo com o assunto, zelando para uma melhor relação do usuário com o serviço público.

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

A Ouvidoria do CEE não recebeu recomendações para cumprimento no ano de 2023, para tanto procura cumprir e efetivar suas atividades em consonância com a Coordenadoria de Planejamento e Articulação com os Sistemas de Ensino, (Cepas) zelando pelo compromisso e padrões de qualidade a fim da prestação de serviços eficazes e eficientes.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Este item apresenta o perfil das manifestações recebidas nesta ouvidoria em 2023.

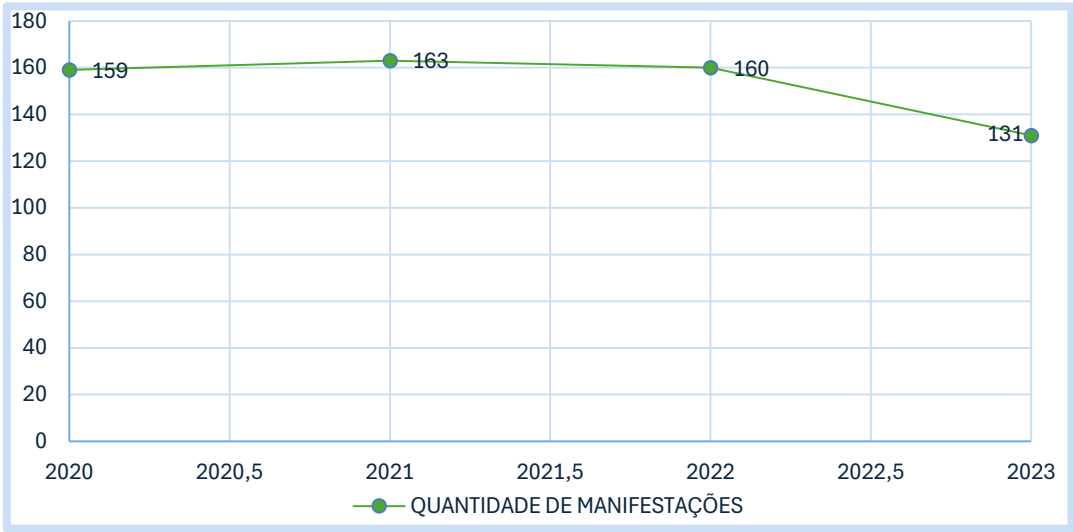
Os gráficos e tabelas utilizados como demonstrativos foram elaborados a partir dos dados contidos nos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), registrados no período compreendido de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, acessados em 08 de janeiro de 2024. A Plataforma Ceará Transparente (CT) é a ferramenta institucional do Sistema Estadual de Ouvidoria do Governo do Ceará para registro, tramitação, compartilhamento e resposta das manifestações de ouvidoria.

Para traçar o perfil das manifestações recebidas foram utilizados, dentre outros, os seguintes indicadores de análise:

- 4.1 Total de manifestações do período
- 4.2 Meio de Entrada
- 4.3 Tipo de Manifestação
- 4.4 Assunto e Subassunto
- 4.5 Tipificação/Assunto
- 4.6 Tipo de Serviços
- 4.7 Programa Orçamentário
- 4.8 Manifestações por Unidade
- 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

4.1 - Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio 2020 a 2023



No ano de 2023, percebe-se um decréscimo no registo de demandas, tal fato pode ser atribuído a transmissão de *lives*, realizadas pelo CEE por meio das quais são divulgadas as normas e assuntos referentes a legislação de ensino que contribuem para o esclarecimento de dúvidas repercutindo diretamente na qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino que tendo suas dificuldades esclarecidas, atuam em acordo com a legislação diminuindo a procura por este Órgão.

4.2 - Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variações
Telefone 155	37	16	-56,75%
Internet	107	99	-7,47%
Presencial	0	0	
CearáApp	0	0	
Telefone Fixo	0	4	400%
E-mail	16	9	-43,75
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	0	1	100%
Reclame Aqui	0	0	
Instragram	0	0	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Atendimento Virtual	0	0	
WhatsApp	0	0	
Outros	0	0	
Cidadão line – Chat	0	2	200%

Como se observa, os principais meios de entrada foram a Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), por meio da Internet, a Central de Atendimento 155 e e-mail. Estes canais se consolidaram em consequência dos investimentos feitos pelo Governo do Estado e, em particular, pelo trabalho dedicado das equipes que compõem a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, sob a gestão da CGE, observando-se que o e-mail da ouvidoria é divulgado nas redes sociais do órgão por meio da Assessoria de Imprensa.

4.3- Manifestação por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variações
Reclamação	50	33	-34%
Solicitação	44	41	-6,81%
Denúncias	51	32	-37,25%
Sugestões	3	3	0%
Elogios	12	22	83,33%

O maior volume de manifestações registradas se refere a solicitação (41), reclamação (33) e denúncia (32). No intervalo entre 2022 e 2023 chama-se a atenção na diminuição dessas manifestações. Essa tendência (solicitação), ganha ênfase ao ser associada ao aumento de instituições que encerraram suas operações, resultando da não entrega de documentos escolares tanto aos alunos quanto aos órgãos competentes. Nesse contexto, a busca por informações sobre procedimentos adequados foi atendida através de iniciativas como a realização de *lives* com orientações e divulgação das normas regulamentais expedidas por este órgão.

Ao analisar as denúncias, verifica-se uma diminuição significativa de 37,25% entre os dois anos. Esse declínio pode indicar melhorias nas práticas ou procedimentos, redução de incidentes ou uma resposta mais eficaz a situações que levam à denúncias.

No que diz respeito à reclamações, houve uma redução de 34%. esse decréscimo sugere uma possível melhoria na qualidade dos serviços prestados ou a implementação de medidas corretiva para abordar as preocupações dos usuários.

Por outro lado, destaca-se um aumento expressivo de 83,33% nos elogios. Esse crescimento é resultado da atuação eficiente da Ouvidoria e Assessoria de Comunicação, que divulgaram os elogios recebidos na Intranet do Órgão acompanhados das fotos dos servidores/colaboradores elogiados. Esse procedimento não apenas reconheceu positivamente o desempenho dos servidores, mas também gerou um estímulo encorajador, levando-o a incentivar os usuários a utilizarem o Portal Ceará Transparente.

A análise abrangente da tabela revela uma dinâmica complexa nas manifestações, destacando não apenas reduções nas solicitações, reclamações e denúncias, mas também um significativo aumento nos elogios. Essas variações podem indicar mudanças nas demandas, nas práticas institucionais e na percepção geral dos serviços oferecidos.

4.4- Manifestação por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Solicitação	○ Emissão de Certificados / Diplomas / Históricos / Declarações	08
	○ Aplicações de Sanções (descumprimento às Normas e Diretrizes Educacionais)	05
	○ Direitos e Deveres do Aluno	03
Reclamação	○ Aplicações de Sanções (descumprimento às Normas e Diretrizes Educacionais)	12
	○ Direitos e Deveres do Aluno	04
	○ Emissão de Certificados / Diplomas / Históricos / Declarações	02
Denúncia	○ Aplicações de Sanções (descumprimento às Normas e Diretrizes Educacionais)	21
	○ Legislação de ensino (orientações e interpretações)	04
	○ Autorização de Cursos	02
Elogio	○ Elogio ao servidor público / Colaborador	21
	○ Elogio ao serviço prestado pelo órgão	01
Sugestão	○ Elogio ao servidor público/colaborador	02
	○ Concurso público/seleção	01

Os assuntos de maior representatividade foram aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais), emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações e informações sobre legislação estadual. Referidos assuntos articulam-se, estando dispostos e repetidos nos diferentes tipos de manifestações cujo teor se refere à atuação desconforme de instituições de ensino que resulta na emissão de documentos de forma irregular.

4.5- Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-assuntos	Total
Aplicação de sanções (Descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	Sem sub-assunto	38
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem sub-assunto	23
Emissão de certificados /diplomas /históricos/ declarações	Orientações e procedimentos para solicitação	11
Diretos e Deveres do aluno	Não cumprimento das normas escolares	7
Legislação de Ensino (orientações e Interpretações	Sem sub-assunto	6

Observa-se nesse quadro uma semelhança com o anterior, merecendo destaque ao assunto referente a aplicação de sanções (Descumprimento às normas e diretrizes educacionais), emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações com o sub-assunto orientações e procedimentos para solicitações e o acréscimo referente a elogios, resultante do serviço de qualidade e eficiência prestados pelos servidores/colaboradores que executam os trabalhos do Órgão.

4.6- Manifestações por Tipo de Serviço

Consultas diversas	64
Não se aplica	51
Regularização de vida escolar	07
Credenciamento, recredenciamento de instituições, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos da educação profissional	04
Equivalência de estudos	02
Credenciamento, recredenciamento, autorização e reconhecimento de cursos da educação básica	01
Credenciamento, recredenciamento, autorização e reconhecimento de cursos da educação superior	01
Extinção de Escolas	01

O tipo de serviço mais demandado refere-se a consultas **diversas, não se aplica a regularização de vida escolar**, serviços estes demandados para este órgão, tendo em vista o leque de informação que prestamos no que se refere a área educacional do estado do ceará.

Percebe-se que há necessidade de ajuste no item (tipo de serviço), uma vez que a opção “não se aplica” vem sendo utilizada com frequência, indicando por não a correspondência com o assunto tratado.

4.7- Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Normatização e Controle das políticas públicas de Educação	100
Gestão Administrativa do Ceará	31

O Programa Normatização e Controle das Políticas Públicas da Educação objetiva assegurar a adoção de boas práticas de gestão de ensino, contribuindo para a melhoria dos indicadores educacionais. No âmbito do escopo do Programa, o CEE definiu como prioridades:

- a) legalização das instituições de ensino por meio do credenciamento e do reconhecimento de cursos; e
- b) melhoria da normatização e controle da política municipal de educação por meio do apoio e do assessoramento aos conselhos municipais de educação, bem como a capacitação dos/as secretários/as escolares.

Quanto à Gestão Administrativa, constata-se uma atuação eficaz e eficiente que resultou no aumento considerável de elogios aos servidores e aos serviços prestados pelo Órgão.

4.8- Manifestações por Unidade Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Ouvidoria	74
Auditoria	24
Câmara de Educação Superior e Profissional	14
Coordenadoria de Regulação, acompanhamento e controle das instituições educacionais	06
Secretaria Executiva	08
Núcleo de Atendimento	03
Assessoria Jurídica	02

Obs. O CEE não possui subunidade, estando, portanto, deslocados os Núcleos de Educação Superior e Profissional e o Núcleo da Educação Básica que deveriam constar como unidades.

Como pode ser visto na Tabela acima, a unidade interna do CEE que mais respondeu demandas foi a Ouvidoria, tendo em vista questões corriqueiras e recorrentes, cuja resposta imediata implica em índices de resolubilidade e prazo, seguida da Auditoria cuja função é receber as informações que mereçam exame e investigação para corrigir imperfeições em serviços e orientar pessoas e instituições de ensino, seguida pela Câmara de Educação Superior e Profissional, responsável pelos atos de credenciamento e reconhecimento de cursos da Educação Superior e Profissional e a Coordenadoria de Regulação, Acompanhamento e Controle das Instituições Educacionais, cuja unidade atua na regulamentação, acompanhamento e controle das instituições educacionais públicas e privadas, vinculadas à rede estadual de educação.

Denota-se que entre as fragilidades demonstradas através das manifestações, uma delas é o acompanhamento do funcionamento das instituições de ensino, fato este devido ao resumido número de servidores.

4.9- Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2022	2023
Indefinidos	93	21
Fortaleza	35	57
Tianguá		11
São Paulo		03
Juazeiro do Norte		02
Russas		02

Verifica-se que a maioria das ocorrências é do município de Fortaleza, havendo ainda, um número indefinido de manifestantes que não identificam o município onde ocorrem os fatos.

Muitas questões educacionais são tratadas localmente em cada município graças à atuação dos Conselhos Municipais de Educação (CMEs). É importante registrar que vários municípios cearenses criaram seus próprios sistemas de ensino, com seus respectivos órgãos normativos. Dessa forma, esses possuem autonomia para regulamentar o funcionamento dos estabelecimentos de ensino que ofertam educação infantil e os mantidos pelo poder público municipal.

Observamos variações dos municípios com relação ao ano de 2022.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

- ✓ **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 100%**
- ✓ **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 67%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo 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.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	157	131
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	01	00
Manifestações Pendentes no prazo (nãoconcluídas)	02	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	160	131

Em 2023 todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo, havendo, portanto, o cumprimento da meta em comparação com o ano anterior, onde uma demanda ficou pendente em uma unidade administrativa devido a complexidade do assunto nela contida.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,37%	100
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O índice satisfatório de resolubilidade deve-se ao acompanhamento sistemático desta Ouvidoria junto as áreas internas e a resposta emitida de forma tempestiva por este setor quando se trata de assunto que não necessita de aprofundamento/apuração.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	6
Tempo Médio de Resposta 2023	5.12

Percebe-se um leve decréscimo no tempo médio de resposta, devendo tal fato ser atribuído as respostas rápidas fornecidas pela própria ouvidoria, quando não há necessidade de enviar para as unidades administrativas.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,14
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,14
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,52
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,57
Média	4,09
Índice de Satisfação:	67%

Diante dos resultados colhidos observa-se que o CEE atingiu o índice de satisfação estabelecido como meta pela CGE.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.2 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2022	30
Total de pesquisas respondidas 2023	21

5.2.3 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,62
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,05
Índice de Expectativa	11,88

Percebe-se que houve melhoria quanto a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria uma vez que após sua finalização, o usuário demonstrou satisfação com a resposta obtida.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Resolubilidade das Manifestações

As principais manifestações podem ser assim especificadas: **emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações, aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais) e direitos e deveres do aluno.** Assim, percebe-se que estão interligadas e se referem ao funcionamento da instituição que geralmente não está regularizada perante este Órgão, o que gera dúvidas quanto à legalidade da emissão dos documentos escolares. Tais fatos têm sido gerador de instalações de sindicância e auditoria que resultam em aplicação de sanções aos mantenedores e gestores das instituições escolares.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes dizem respeito ao funcionamento das instituições escolares que deixam de cumprir as normas educacionais, resultando em prejuízos para os estudantes que se matriculam e tem suas expectativas frustradas.

6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto as principais manifestações apresentadas

O CEE disponibiliza em seu *site* institucional a relação das instituições de ensino que são credenciadas, orientando os usuários que, em caso de dúvidas, contacte com este Órgão por meio de telefones, e-mails ou presencialmente a fim de serem informados sobre a legalidade dos cursos ofertados. Divulga Portarias, Pareceres e Resoluções acerca da legislação educacional e outros assuntos pertinentes, como forma de cientificar e proteger os cidadãos a fim de evitar que sejam prejudicados.

Realização de sindicância e auditoria com a finalidade de apurar as irregularidades das instituições de ensino, corrigindo a falhas detectadas por meio de orientações, aplicando sanções quando se fizer necessário.

Outra providência adotada, foi a realização de *lives* com o objetivo de esclarecer as escolas sobre a legislação de ensino e as implicações no descumprimento dessas normas.

7 . BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Diante das manifestações registradas neste órgão, a ouvidoria mantém contato com as áreas internas, compartilhando os principais assuntos, o que resulta em ações com a finalidade de corrigir fragilidades no funcionamento das instituições de ensino, redundando na oferta de um serviço de qualidade para os usuários.

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

Exemplos:

- ✓ Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;
- ✓ Tira dúvidas tá-on (CGE)
- ✓ Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);
- ✓ Eventos de Controle Interno (CGE);
- ✓ Curso Básico em ouvidoria;
- ✓ Oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria

9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

O CEE não apresentou boas práticas de Ouvidoria

10. SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Por meio das manifestações de ouvidoria foi possível identificar importantes melhorias no aprimoramento das políticas públicas educacionais, em especial naquelas de competência do CEE. A oferta dos serviços por meios digitais se apresenta como a forma mais requerida pelos usuários dos serviços públicos e os mais indicados pelas equipes de gestão estratégica na contemporaneidade. De igual modo, o atendimento digital tem se mostrado mais acessível, com maior comodidade e agilidade para o público que busca os serviços da ouvidoria do CEE.

Com o intuito de o CEE oferecer serviços mais eficazes e eficientes à sociedade, sugere-se à Presidência:

- ✓ Aumentar os investimentos de insumos destinados à área de informática (internet banda larga, equipamentos, programas e sistemas);
- ✓ Implementar novas tecnologias para a virtualização dos processos com vistas a dar celeridade ao atendimento e prontidão às demandas da sociedade;
- ✓ Realizar concurso público para atender às demandas das unidades administrativas, tendo em vista que, atualmente, este Órgão conta com apenas, dezessete servidores efetivos;
- ✓ Criar sistema de acompanhamento às instituições de ensino com visitas regulares para verificar as condições infraestruturais de funcionamento (acessibilidade, biblioteca, laboratórios, etc), o cumprimento do projeto pedagógico e curricular, escrituração escolar, dentre outros aspectos;
- ✓ Envolver os técnicos na elaboração do Projeto de Formação de Secretários Escolares.

A continuidade dos encontros da Rede de Ouvidores, a formação continuada das equipes das ouvidorias setoriais e o aprimoramento e atualização constante da Plataforma Ceará Transparente são imprescindíveis para uma melhor execução das atividades desenvolvidas pelo CEE.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A direção superior do CEE reconhece o trabalho relevante da Ouvidoria e reafirma o compromisso de tornar o CEE uma instituição de excelência pela qualidade dos serviços prestados à sociedade. Ao tomar conhecimento do presente relatório, envidarei esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para proporcionar um serviço de qualidade aos que a procuram.

Ciente, recomendo dar amplo conhecimento deste Relatório às unidades internas deste CEE e ao público em geral, por meio do site: <https://www.cee.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2024.

ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA

Presidente do CEE

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria do CEE, em consonância com as normas e orientações emitidas pela CGE, vem procurando desempenhar suas ações para que cada vez mais os cidadãos tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória.

Nesse particular, ressalte-se os esforços empreendidos pela presidência, câmaras, unidades administrativas e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são concernentes. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2023 possam ter contribuído para a melhoria da gestão do CEE, bem como para o atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Destaque-se também o trabalho realizado pela Auditoria que, junto à Ouvidoria, colabora com os processos de verificação *in loco*, realização de auditoria e sindicância instauradas em 2023 em razão das manifestações oriundas da Ouvidoria.

MARIA CLÁUDIA LEITE COELHO
OUVIDOR SETORIAL

Última alteração: 07/02/2024, às 15:48

NUP: 30021.000119/2024-81

Assunto: CONTROLE - OUVIDORIA - Relatório de Ouvidoria

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
02/02/2024 às 11:27	Assinatura realizada	MARIA CLAUDIA LEITE COELHO - CEE/SEG/ASCOI	Assinou o documento COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 000001/2024/CEE/ASCOI (CI - Comunicação Interna)
02/02/2024 às 11:28	Processo Criado	MARIA CLAUDIA LEITE COELHO - CEE/SEG/Ascoi	Tramitado para CEE/PRES
07/02/2024 às 15:47	Atribuir responsável	ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA - CEE/PRES - PRESIDENTE	Atribuiu como responsável ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA - CEE/PRES
07/02/2024 às 15:48	Assinatura realizada	ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA - CEE/CEE/PRES	Assinou o documento Relatorio_de_Gestao_de_Ouvidoria_2023.pdf (Anexo)