

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2022

**Período: 01/01/2022 a
31/12/2022**



EXPEDIENTE

Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira - Presidente

Luzia Helena Veras Timbó - Ouvidor Substituto

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar as ações e atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, 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).

A Assessoria de Controle Interno/Ouvidoria do CEE, 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 constam como unidades administrativas-órgãos 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 através de canais de participação, tais como: Ceará Transparente (<https://ceartransparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e-mail (ouvidoria@cee.ce.gov.br) 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 públicos e privados de ensino da educação básica e suas modalidades, autorização e reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio e da educação superior, incluindo as três universidades públicas criadas e mantidas pelo poder público estadual (Uva, Urca e Uece), e as escolas de governo abaixo identificadas:

- ✓ Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE)
- ✓ 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)

Ligado 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 substituto, estando o Órgão no aguardo de cessão de servidor a fim de ser nomeado para o cargo de ouvidor cujo processo encontra-se em tramitação. A Ouvidoria é constituída de dois técnicos que atendem, direcionam e respondem as demandas de acordo com o assunto, zelando para uma melhor relação do usuário com o serviço público.

A seguir, serão apresentadas as informações sobre os trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, expressando o compromisso do CEE com a qualidade dos serviços prestados. Este relatório 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, da 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, da 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, da Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do poder executivo estadual e do Decreto nº 34.697/2022, que dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do Estado do Ceará.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Com relação às recomendações e orientações apontadas no **Relatório de Gestão 2021** pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, a ouvidoria do CEE implementou as constantes nos itens: 01 - elaboração do fluxo procedimental; 03 - criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial; 09 - elaboração, periodicamente, de relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhamento para área de planejamento e para Direção do Órgão, em conformidade com o Art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020 e 10 - realização e publicação de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

O item 2 foi implementado parcialmente, uma vez constatado que uma manifestação não compete ao Poder Executivo Estadual. Nessa direção, orienta-se o cidadão para qual órgão deve se dirigir, informando todos os dados para contato e, em caso de auditoria/sindicância, envia-se os relatórios às autoridades competentes para as providências que fogem da atuação deste Órgão. O item 04, referente ao envio contínuo e tempestivo de atualizações, ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, não acontece de forma efetiva, entre a setorial e a Central 155; porém, já houve contatos para a melhoria dos encaminhamentos referentes às denúncias mais frequentes.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Este item apresenta o perfil das manifestações recebidas nesta Ouvidoria na gestão de 2022.

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 2022, acessados em 02/01/2023. 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:

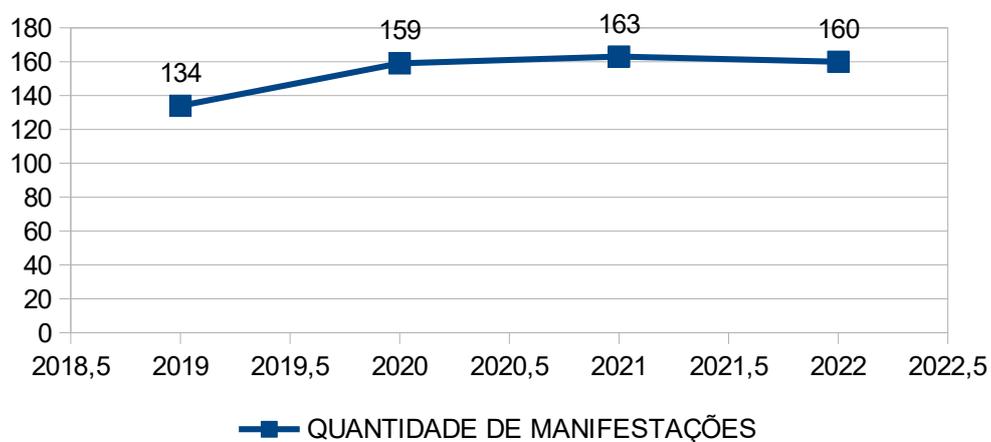
- ✓ Total de Manifestações do Período
- ✓ Meio de Entrada
- ✓ Tipo de Manifestação
- ✓ Tipificação/Assunto
- ✓ Assunto e Subassunto
- ✓ Tipo de Serviços
- ✓ Programa Orçamentário
- ✓ Manifestações por Unidade
- ✓ Município

Na sequência, seguem as informações compiladas em gráfico e tabelas.

3.1 Total de manifestações do período

Gráfico de Manifestações Quadriênio 2019 a 2022

GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES POR ANO 2019 A 2022



No ano de 2022, percebe-se um leve decréscimo no registro de demandas, devendo tal fato ser atribuído ao retorno das atividades presenciais, resultando no atendimento dos cidadãos pelo Núcleo de Atendimento ao Usuário (Nau) que, uma vez satisfeitos com os resultados, deixam de fazer uso do sistema de ouvidoria.

3.2. Manifestações por meio de entrada

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ TOTAL

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	31	37	19,35%
Internet	118	107	-9,32%
Presencial	0	0	0,0%
CearáApp	2	0	0,0%
Telefone Fixo	0	0	0,0%
E-mail	10	16	60%
Caixa de Sugestões	0	0	0,0
Facebook	1	0	-100%
Reclame Aqui	0	0	0,0%
Instagram	0	0	0,0%
Twitter	0	0	0,0%
Carta	1	0	-100%
Atendimento Virtual	0	0	0,0%
Whatsapp	0	0	0,0%

Como pode ser visto, os principais meios de entrada foram a Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), 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 acréscimo da utilização do *e-mail* da ouvidoria deve-se à divulgação nas redes social do órgão por meio da Assessoria de Imprensa

3.3. Manifestações por tipo de manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestação			
Tipos	2021	2022	Variação %
Reclamação	53	50	-5,66%
Solicitação	76	44	-42,10%
Denúncia	25	51	104%
Sugestão	3	3	0,0%
Elogio	6	12	100%

Os três maiores volumes de manifestações registradas se referem à denúncia (51), reclamação (50) e solicitação (44). Entre 2021 e 2022, as denúncias tiveram o maior crescimento, o que corresponde a 104%. Tal ocorrência pode ser atribuída ao aumento do número de instituições que funcionam de forma irregular, principalmente com a oferta de cursos técnicos sem a devida autorização deste Órgão. Os estudantes, na promessa de inclusão no mercado de trabalho, efetuam suas matrículas sem buscarem informações acerca da situação legal da “suposta” instituição. Percebe-se, assim, que o índice de solicitações entre os anos de 2021 e 2022 decresceram, haja vista a classificação alterada para denúncia pelo usuário.

Nestes casos, os documentos expedidos por tais instituições como diplomas e certificados não terão validade. Ou seja, manifestações relativas às instituições que funcionam de modo irregular, sem autorização, fogem das competências do CEE, quanto ao acompanhamento e aplicação de sanções. Nesses casos, tais denúncias ou reclamações deverão ser feitas pelo cidadão ao Ministério Público, uma vez que essas instituições não autorizadas pelo CEE não fazem parte do sistema de ensino. Todo estudante, ao procurar se matricular em uma instituição de ensino, deve, primeiramente, verificar se está credenciada junto ao CEE.

É de competência do CEE exarar normas que regulamentam o funcionamento dos estabelecimentos de ensino, principalmente por meio dos seus atos de credenciamento e de credenciamento, bem como da autorização e do reconhecimento de seus cursos. No caso de descumprimento desses atos, há previsão legal de sanções, o que não acontece com aquelas instituições que não estão credenciadas e atuam de forma clandestina.

Quanto aos elogios, verifica-se um aumento considerável, resultante da atuação da Ouvidoria e Assessoria de Imprensa, na divulgação na Intranet do órgão, contendo o elogio e a foto dos elogiados, o que gerou um estímulo ao servidor que, ao ser elogiado de forma presencial, indicou ao usuário a utilização do Portal Ceará Transparente.

3.3.1. Manifestações por tipo/assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	13
	EMISSÃO DE CERTIFICADOS /DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	07
	DIREITOS E DEVERES DOS ALUNOS	04

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Solicitação	EMISSÃO DE CERTIFICADOS/ DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	11
	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO ESTADUAIS (LEIS, DECRETOS, PORTARIA ETC)	10
	APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	04
Denúncia	APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	33
	ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	04
	CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	04
Sugestão	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÃO ESTADUAIS (LEIS, DECRETOS, PORTARIA ETC)	02
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	01
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	11
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	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 assunto articulam-se, estando dispostos e repetidos nos diferentes tipos de manifestações cujo teor se refere à atuação irregular de instituições de ensino que resulta na emissão de documentos de forma irregular.

3.3.2. Manifestações por tipo/subassunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub- Assuntos	Total
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	SEM SUB ASSUNTO	50
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUB ASSUNTO	11
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS/D ECLARAÇÕES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO	19
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	SEM SUB ASSUNTO	10
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	IRREGULARIDADES PEDAGÓGICAS	03

Observa-se nesse quadro uma semelhança com o anterior, merecendo destaque o assunto referente a elogios, o que enaltece os servidores/colaboradores que executam os trabalhos do Órgão.

3.3.3. Manifestações por assunto/Subassunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONA VIRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONA VIRUS	1
CORONA VIRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	1

Sobre esse assunto, percebe-se diminuto número de registro tendo em vista as orientações dos anos anteriores de que as medidas de segurança sanitária fogem à competência do CEE, bem como o controle da pandemia causada pelo citado vírus.

3.4 - Manifestações por tipo de serviços

Tabela: manifestações por tipo de serviços		
Tipo de serviço	Sub-Assuntos	Quantidade
SOLICITAR CONSULTAS DIVERSAS		70
NÃO SE APLICA		45
SOLICITAR CREDENCIAMENTO, RECRENCIAMENTO INSTITUIÇÕES, AUTORIZAÇÃO, RECONHECIMENTO E RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE CURSOS DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL		28
SOLICITAR CREDENCIAMENTO, RECRENCIAMENTO, AUTORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO DE CURSOS DA EDUCAÇÃO BÁSICA		10
SOLICITAR EXTINÇÃO DE ESCOLAS		2
SOLICITAR REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR		2
SOLICITAR MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO BÁSICA		1
SEM IDENTIFICAÇÃO		2

O tipo de serviço mais demandado refere-se a consultas diversas: solicitação de credenciamento, recredenciamento de instituições, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos da educação profissional e da educação básica.

3.5 - Manifestações por programa orçamentário

Tabela: manifestações por programa orçamentário	
Programas	Total
NORMATIZAÇÃO E CONTROLE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO	156
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	03
SEM IDENTIFICAÇÃO	01

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 dos estabelecimentos 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 e aumento considerável de elogios aos serviços prestados pelo Órgão.

3.6 - Manifestações por unidades internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
AUDITORIA	48
CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E PROFISSIONAL	45
COORDENADORIA DE REGULAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS	23
OUVIDORIA	23
NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7

Como pode ser visto na Tabela acima, a unidade interna do CEE mais demandada foi a 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 (Corac) 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 ao funcionamento das instituições de ensino.

3.7. Manifestações por municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2021	2022
Indefinido	78	93
Fortaleza	46	35

Verifica-se que a maioria dos usuários não identificam o município de onde procede a demanda, havendo acréscimo desse número, enquanto houve redução das demandas procedentes do município de Fortaleza.

Na maioria das manifestações não aparece a identificação dos municípios. 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 vinculados às suas redes.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Em que pese a cidade de Fortaleza ser o município de maior representatividade nas manifestações de ouvidoria, os assuntos trazidos pelos usuários deste município se referem basicamente ao funcionamento dos estabelecimentos de ensino particulares. Mesmo o município de Fortaleza possuindo seu Conselho de Educação, a competência de regulamentar tais escolas é do CEE, exceção feita aos estabelecimentos particulares de educação infantil e escolas municipais.

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: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%**

4.1 Resolubilidade das manifestações

O prazo das respostas às manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entende-se como manifestações no prazo, as respondidas em até vinte 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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	161	157
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	00	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	02	2
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	163	160

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	99,37%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,0%	0,0%

Em 2022, a resposta de uma manifestação ultrapassou o prazo, e duas ficaram pendentes, sendo posteriormente respondidas, ressaltando tratar-se do mesmo assunto que, devido à complexidade, houve a necessidade de formalização de processo, análise criteriosa, tendo sido enviado à Câmara da Educação Superior e Profissional para emissão de parecer.

4.1.1- Ações para melhoria do índice de resolubilidade

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

4.1.2- Tempo médio de resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2021	5
Tempo Médio de Resposta 2022	6

Percebe-se um leve acréscimo no tempo médio de resposta, devendo tal fato ser atribuído ao aumento de denúncias que necessitam de investigação, apuração e, por vezes, de descolamento até as instituições de ensino, para verificação *in loco*.

4.2 Satisfação dos usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone, após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice geral de satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,43
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,33
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,6
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,13
Média	4,37
Índice de Satisfação:	87,45

Observa-se que a Ouvidoria conta com um índice de satisfação superior à meta estabelecida e que vem aumentando de ano a ano.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A melhoria no índice de satisfação deve-se ao uso de uma linguagem simples e precisa, o que resulta na satisfação e compreensão do cidadão, e ao estímulo contínuo da participação na pesquisa.

4.2.3 Amostra de respondentes

Total de pesquisas respondidas	30
Total de manifestações finalizadas	160
Representação da Amostra	18,75%

Ressalte-se que o estímulo é indispensável para que os usuários respondam a pesquisa de satisfação, pois tal informação resulta na análise do serviço prestado.

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:	3,87
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,43

Constata-se que houve melhoria na avaliação do usuário após o recebimento da resposta da Ouvidoria, devendo-se tal fato aos esforços dos envolvidos em prestar informações precisas e com qualidade.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das manifestações

As principais manifestações podem ser assim especificadas: aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais); emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações e informações sobre legislações estaduais. Assim, percebe-se que estão interligadas e se referem ao funcionamento de instituição que geralmente não está regularizada perante este Órgão, o que gera dúvidas quanto à legalidade da emissão dos documentos escolares.

5.2 Análise dos pontos recorrentes

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

5.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto às 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, a fim de serem informados sobre a legalidade dos cursos ofertados, e 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

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

As denúncias referentes ao funcionamento irregular de instituições de ensino têm crescido, diante do anonimato e proteção do denunciante, fato este que favorece a tomada de providências por parte do órgão, haja vista que as auditorias e sindicâncias geralmente acontecem após o registro das irregularidades apontadas.

Nesse sentido, percebe-se que o manifestante por meio dessa interlocução torna-se guardião contribuindo para que haja uma atuação proativa no acompanhamento, evitando maiores prejuízos na área educacional.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidoria se expressa por meio da participação em eventos promovidos pela CGE e outras agências de formação que objetivam qualificar e aprimorar a função de ouvidor.

Participação em eventos:

- ✓ Orientação e categorização de manifestações especiais de ouvidoria- abril
- ✓ Curso de Inteligência Emocional – junho/julho
- ✓ Curso Gestão da Inteligência – Módulo I – conhecendo você - junho
- ✓ Módulo II – Dimensão da Inteligência - junho/julho
- ✓ Oficina qualidade nas respostas em ouvidoria – Agosto
- ✓ Mediação de conflitos em Ouvidoria – agosto
- ✓ Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria
- ✓ Participação em reuniões promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
- ✓ I,II,III,IV e V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social
- ✓ Reunião de Alinhamento e formações provenientes do canal reclame aqui
- ✓ Tira dúvidas com o tema: competências e manifestações X compartilhamento de informações
- ✓ Tira dúvidas complementação de informações nas manifestações
- ✓

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços do Órgão encontra-se parcialmente atualizada, havendo a necessidade de ser revisitada, tendo em vista a inserção de novas normas na área educacional, por conta da Lei nº 17.838, de 22 de dezembro de 2021, que dispõe sobre o Conselho Estadual de Educação; do Decreto nº 34.834, de 30 de junho de 2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão do CEE e, ainda, a elaboração o novo regimento do CEE que vai impactar nas ações desenvolvidas.

A Carta de Serviços conta com a inserção de onze tipos de serviços cadastrados.

O CEE conta com os serviços digitais por meio de dois sistemas: Sistema de Informatização e Simplificação de Processos (Sisp) e Sistema de Informatização e Simplificação de Processos da Educação Profissional (Sisprof) através dos quais são realizadas as solicitações de credenciamento/recredenciamento de instituições de ensino; autorização/reconhecimento/renovação de reconhecimento de cursos; mudança de endereço, de mantenedor e de denominação.

Os tipos de serviços em sua maioria são referentes a acontecimentos do cotidiano escolar, informações sobre instituição de ensino irregulares que são categorizadas como consultas diversas e não se aplica. A divulgação no *site* deste Órgão acerca da legislação educacional contribui para o conhecimento dos usuários acerca da legislação educação e do elenco de instituições escolares legalizadas.

Não se fez possível a avaliação dos serviços prestados pelo órgão, haja vista que o acréscimo deste item em nossos sistemas, implica em custos na área de Tecnologia de Informação. Porém, há perspectiva nesse sentido.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial, no ano de 2022, não realizou ações de boas práticas.

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do CEE, em consonância com as normas e orientações emitidas pela CGE, vem procurando desempenhar suas ações para que os cidadãos tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória. Muitas delas, referentes às instituições de ensino não legalizadas, ficam fora da seara administrativa deste Órgão que orienta a buscarem outras instâncias.

Nesse particular, ressaltam-se os esforços empreendidos pela presidência, câmaras, unidades administrativas e de execução programática e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são concernentes. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2022 possam ter contribuído com a melhoria da gestão do CEE e com o bom atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Destaque para a solução dos problemas apresentados deve ser dado ao trabalho realizado pela Auditoria que, junto à Ouvidoria, colaborou com os processos de verificação *in loco*, realização de auditoria e sindicância instaurados em 2022 em razão das manifestações de Ouvidoria. A Auditoria colaborou fortemente com a apuração de manifestações pertinentes à Coordenadoria de Regulação, Acompanhamento e Controle das Instituições Educacionais (Corac), considerando o volume de trabalho daquela unidade interna e o reduzido quadro de servidores.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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 meio 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.

LUZIA HELENA VERAS TIMBÓ
Ouvidor Substituto

12 - 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, envidará esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para que se possa proporcionar um serviço de qualidade aos que a procuram.

Ciente, recomenda-se dar amplo conhecimento deste Relatório às unidades internas deste CEE e ao público em geral, por meio do *site*: www.cee.ce.gov.br.

Fortaleza, 2 de fevereiro de 2023.

ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
Presidente do CEE