

OFÍCIO Nº 099/2019 – GAB

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2019.

Exmo. Sr.

ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral

Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, Ed. Seplag – 2º Andar - Cambéa
60822-325 – Fortaleza – Ceará

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos à Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE, Relatório de Ouvidoria 2018, deste Conselho Estadual de Educação referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, em cumprimento ao Decreto nº 30472/2011 que institui o Sistema de Ouvidoria e dá outras providências.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos votos de consideração e apreço.

Respeitosamente,



ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
Presidente do Conselho Estadual de Educação do Ceará



Conselho Estadual de Educação-CEE

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

Período 01/01/2018 a 31/12/2018

EXPEDIENTE

Presidente: Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira

Ouvidora: Maria Cláudia Leite Coêlho (designada)

Ouvidora substituta: Lia Mara Bernardes Muniz (designada)

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo de apresentar as ações e atividades desenvolvidas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, pelo Conselho Estadual de Educação - CEE, órgão normativo, consultivo e deliberativo do Sistema de Ensino do Estado do Ceará, conforme estabelece o artigo 230 da Constituição Estadual, por meio do Sistema de Ouvidoria-SOU, atualmente, Portal Ceará Transparente, implantado em consonância com as diretrizes e normas emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

As competências e atribuições do Conselho Estadual de Educação estão definidas no artigo 230 da Constituição Estadual, bem como no artigo 7º da Lei 11.014, de 9 de abril de 1985, dentre as quais, estão a emissão de normas na área educacional, credenciamento, autorização e reconhecimento dos cursos das instituições de ensino da rede pública e privada, das instituições de ensino superior-IES do Sistema Estadual de Ensino e das universidades públicas criadas e mantidas pelo Governo do Estado.

Com o novo modelo de Gestão do Estado do Ceará, o órgão, passou a integrar a estrutura organizacional da Casa Civil. Os cidadãos/usuários dos serviços públicos buscam a Ouvidora do CEE, fazendo uso de canais de participação como o Portal Ceará Transparente, e-mail, telefone e presencial.

Atualmente, a Ouvidoria do CEE consta como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão, integra o Portal Ceará transparente, trabalhando no sentido de atender com presteza as reclamações/denúncias/solicitações de serviços, na área educacional, melhorando a cada dia o seu desempenho, divulgando as ações, procedimentos e normas deste órgão, visando a socialização do conhecimento para assim atingir resultados para os cidadãos, dentro do prazo de resposta estabelecido, assim como as demais diretrizes regulamentadas pelo Decreto nº 30.472/2011 de 29 de março de 2011, que institui o Sistema de Ouvidoria e dá outras providências.

O CEE possui Ouvidor e Ouvidor Substituto, designados pelo Presidente do Órgão, mediante Portaria publicada no Diário Oficial do Estado. Portanto, está constituída de 02 técnicos, profissionais estes que atendem, direcionam e respondem as demandas de

acordo com o assunto, zelando por uma melhor relação do usuário com o serviço público.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Com a finalidade de melhor atender aos usuários, assim como a possibilitar o acesso aos que buscam a Ouvidoria do CEE, o espaço físico foi deslocado para uma sala mais ampla e com melhor acessibilidade, contando ainda, com a instalação de uma linha de telefone fixo.

A Ouvidoria compartilha o mesmo espaço físico da auditoria e assessoria jurídica, fato este que contribui para o desenvolvimento dos trabalhos e uma resposta ao cidadão de forma mais fundamentada e eficaz, tendo em vista o compartilhamento de manifestações que não requerem sigilo.

No tocante a Recomendação nº 04 do Relatório de Gestão de Ouvidoria, por não contar com uma estrutura física que abrigue individualmente todas as unidades administrativas, bem como a escassez de recursos financeiros, a Ouvidoria do CEE não dispõe de espaço físico exclusivo nem tem plano de ação elaborado.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

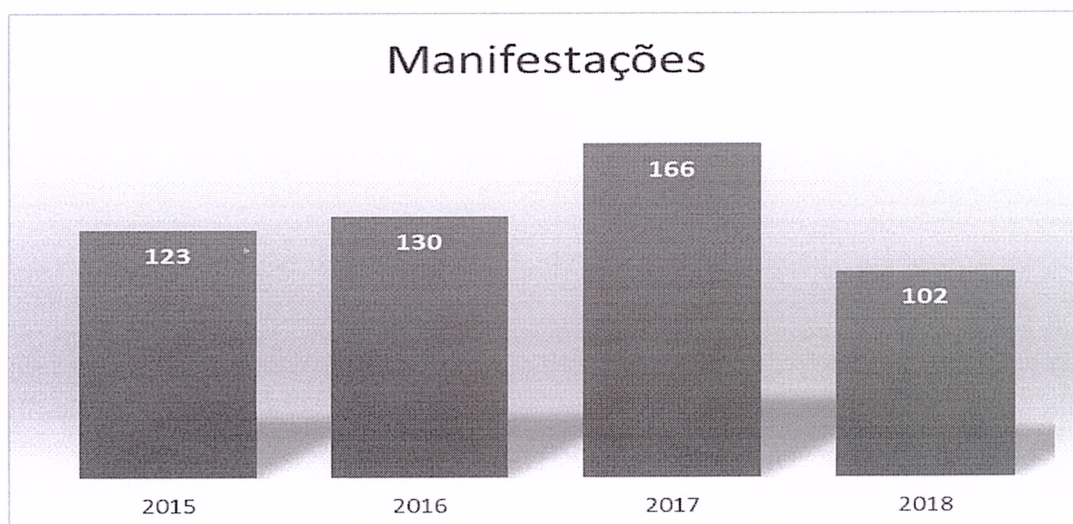
Apresentamos os números dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2018, de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Os seguintes relatórios do Sistema de Ouvidoria deverão constar na análise, sem prejuízo de outros que o ouvidor julgar importantes:

- ✚ Meio de Entrada
- ✚ Tipo de Manifestação
- ✚ Assunto e Sub-Assunto
- ✚ Tipificação/Assunto
- ✚ Manifestações por Unidade
- ✚ 7 Cearás*
- ✚ Município
- ✚ Resolubilidade
- ✚ Tempo Médio de Resposta
- ✚ Pesquisa de Satisfação.

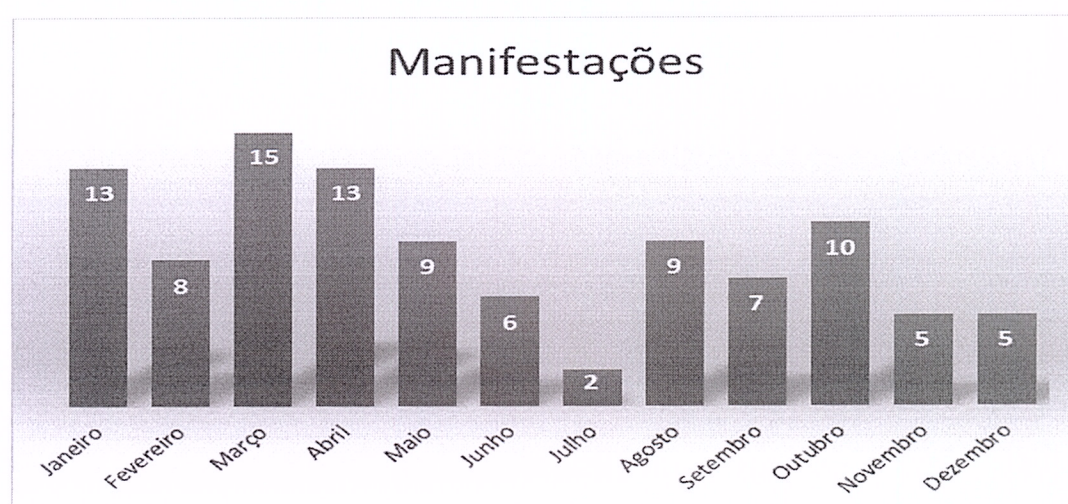
3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Gráfico de Manifestações por Ano - 2015 a 2018



Percebe-se aumento no registro de demandas na ouvidoria do CEE, a partir do ano de 2015, havendo um decréscimo no ano de 2018, fato este que atribuímos a mudança do Sistema de Ouvidoria - SOU para a Plataforma Ceará Transparente. Ressaltamos que a evolução desses registros, nos anos de 2015 a 2017, nos faz acreditar que houve confiança por parte dos usuários na prestação dos serviços da ouvidoria.

Gráfico de Manifestações Mensal (2018)



O mês de março foi o que mais apresentou demandas e julho o que menos apresentou o que nos leva a considerar ser março, o mês em que o ano letivo

já se encontra com as atividades escolares em pleno desenvolvimento, e em julho, férias escolares, uma vez que a grande maioria das manifestações se refere às unidades escolares que prestam serviços educacionais.

3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada.

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone 155	21	19	(- 9,52%)
Internet	107	80	(-25,23%)
Presencial	00	00	00
Redes Sociais	01	02	(100%)
E-mail	01	01	00
Carta	00	00	00
Outros	00	00	00
Total	130	102	

Houve decréscimo no meio de entrada por telefone 155 e internet, havendo acréscimo por meio das redes sociais. No caso da internet, a justificativa deve-se ao fato da mudança do Sistema de Ouvidoria para a Plataforma Ceará Transparente, diante do que houve dificuldade do acesso a essa plataforma. Sabemos da vasta divulgação do número 155 nos meios de comunicação, bem como o acesso de um grande número de pessoas à internet. Ocorreram ainda, atendimentos presenciais, porém, sem o devido registro, fato este já corrigido no ano em curso, esclarecendo que no CEE existe o Núcleo de Atendimento ao Usuário-NAU, onde as demandas presenciais são devidamente registradas e dependendo do caso, formalizados os processos.

3.1.3 Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Reclamação	47	30	(-36,17%)
Solicitação de Serviço	64	64	00
Denúncia	12	06	(-50%)
Elogio	03	00	(-100%)
Sugestão	02	02	00
Crítica	02	00	(-100%)
Total	130	102	

Houve decréscimo no número de reclamações, denúncias, elogios e críticas, o que atribuímos às mudanças ocorridas no sistema, o que ocasionou dificuldade aos usuários no acesso à nova plataforma.

3.1.4 Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das manifestações	Total
Reclamação	- Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	04
	- Descumprimento às Leis, normas e diretrizes educacionais	03
	- Insatisfação com a resposta da Instituição.	03
	- Inoperância no atendimento por telefone	02
	- Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão.	02

Solicitação de Serviços	- Descumprimento às Leis, Normas e Diretrizes Educacionais	-18
	- Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	-17
	- Credenciamento e autorização de cursos	05
	- Reconhecimento de cursos universitários/instituições de ensino	03
	- Conduta inadequada de Diretor/Núcleo Gestor (escolar)	02
	- Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante	02
Denúncia	- Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	02
	- Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc)	01
	- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais	01
	- Processo eleitoral (eleições oficiais)	01
	- Recredenciamento de escolas	01
Sugestão	- Acordo de cooperação/parcerias institucionais	01
	- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	01

Diante do quadro acima, percebemos que a maioria das demandas registradas neste órgão se referem a solicitação de serviços com ênfase na conduta inadequada de diretor/núcleo gestor escolar.

3.1.5. Assunto/Sub-Assunto

Assunto	Sub-Assunto	Total
Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	-	23
Descumprimento às normas e diretrizes educacionais	Dados Legados	22
Credenciamento e autorização de cursos	Dados Legados	06
Reconhecimento de cursos universitários/instituições de ensino	Dados Legados	04
Insatisfação com procedimentos e normas escolares	Dados Legados	03

Tendo em vista a maioria das demandas terem como foco a prestação de serviços educacionais prestadas pelas instituições de ensino, verificamos que no quadro acima, os assuntos mais recorrentes se referem ao descumprimento das normas e diretrizes educacionais.

3.1.6 Programa de Governo 7 Ceará

O Conselho Estadual de Educação-CEE está inserido no Eixo Governamental Ceará do Conhecimento (Programa de Governo 7 Ceará), tendo em vista as atribuições e sua atuação como órgão normativo, consultivo e deliberativo, integrante do Sistema Estadual de Ensino, contribui na formulação das políticas educacionais, com ênfase na equidade, na qualidade do ensino, resultando em justiça social.

3.1.6.1 – Programa 500

Programa de Manutenção e Gestão do Conselho Estadual de Educação. Este programa refere-se a alocação de todas as ações relacionadas à Gestão e Manutenção, dentre as quais estão pagamento de pessoal, terceirização, combustível, água, luz, telefone, internet, diárias, encargos trabalhistas, construção da biblioteca, aquisição de equipamentos de tecnologia da informação, material de limpeza e de consumo.

3.1.6.2 – Programa 079 – Gestão de Políticas Públicas da Educação

Programa que tem como objetivo apoiar a implementação de boas práticas da gestão de ensino, contribuindo para a melhoria dos indicadores educacionais, cujo público-alvo são as escolas da rede de ensino do estado, aluno das escolas públicas municipais do ensino fundamental e usuários e parceiros do sistema de ensino, assegurando mudanças significativas na qualidade do ensino.

Com este programa o CEE cumpre sua função de órgão normativo, consultivo e deliberativo, quando emite normas, faz a interpretação e aplicação da legislação educacional no âmbito nacional e estadual para o aperfeiçoamento da gestão escolar, bem como na melhoria da articulação com os diferentes segmentos sociais organizados e instituições afins.

➤ Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

❖ Tema: Administração Geral

❖ Tipificação/Assunto

• Reclamação – 08 registros

Processo Eleitoral (Eleições oficiais)	01
Conduta inadequada de Servidor	02
Inoperância no atendimento por telefone	02
Insatisfação com atendimento/serviço prestado pelo órgão	02
Descumprimento do prazo de resposta das manifestações (Decreto nº 30.474)	01

• Denúncia – 01 registro

Processo Eleitoral (Eleições oficiais)	01
--	----

• Solicitação de Serviço – 05 registros

Concurso Público/seleção	01
Tramitação de processo SPU (Análise, encaminhamento, consulta, prazo, arquivamento)	01
Fiscalização na execução dos serviços	02
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento	01

- **Sugestões – 02 registros**

Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	01
Acordo de cooperação/parcerias/institucionais	01

➤ **Eixo Governamental Ceará do Conhecimento**

❖ **Tema: Educação**

❖ **Tipificação/Assunto**

- **Reclamação – 21 registros**

Informações sobre legislações estaduais (leis, decretos, portaria, etc)	01
Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	07
Direitos e deveres do aluno	01
Autorização de cursos	01
Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar)	01
Insatisfação com a resposta da instituição	03
Aplicação de taxas (cobrança e reajuste)	01
Credenciamento e autorização de cursos	01
Insatisfação com procedimentos e normas escolares	01
Vestibular e concurso (comissão executiva do vestibular – CEV)	01
Regularização de vida escolar	01
Reconhecimento de cursos universitários	01
Transferência de aluno	01

- **Solicitação de Serviço - 60 registros**

Encerramento de atividade escolar	01
Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	17
Legislação de ensino (orientações e interpretações)	02
Emprego/estágio	01
Credenciamento e autorização de cursos	05
Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais	18
Cancelamento de manifestação registrada	01
Solicitação de certificado	01
Expedição de certificados/diplomas/histórico da universidade	01
Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar)	02
Reconhecimento de cursos universitários/instituições de ensino	03
Insatisfação com procedimentos e normas escolares	02

Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante	02
Revalidação de diploma de educação	01
Solicitação de histórico escolar	01
Capacitação, cursos e eventos institucionais	01
Falta de estrutura em escola	01

- **Denúncia – 05 registros**

Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	02
Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais	01
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos e fraudes)	01
Recredenciamento de escola	01

- **Outros – 16 registros**

Não compete ao poder executivo estadual	16
---	----

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

- Quantitativo de Manifestações por Unidade 2017/2018

Unidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Ouvidoria	108	78	(-27,78%)
Não Informado	12	00	(-100%)
Auditoria	10	03	(-70%)
Câmara de Educação Superior e Profissional	00	04	(+400%)
Dados Legados	00	10	(+1000%)

Divisão de Informática	00	01	(+100%)
Núcleo de Educação Superior e Profissional	00	03	(+300%)
Presidente	00	02	(+200%)
Secretaria Geral	00	01	(+100%)

A maioria das demandas são respondidas pela Ouvidoria, seguido de resposta da Câmara e do Núcleo de Educação Superior e Profissional e do Núcleo de Auditoria, havendo acréscimo de registro nas duas primeiras unidades, diante da expansão da educação profissional em nosso estado.

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Ouvidoria	Reclamação: 23 Solicitação de Serviço: 51 Denúncia: 03 Crítica: 0 Sugestão: 01 Elogio: 0
	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 01

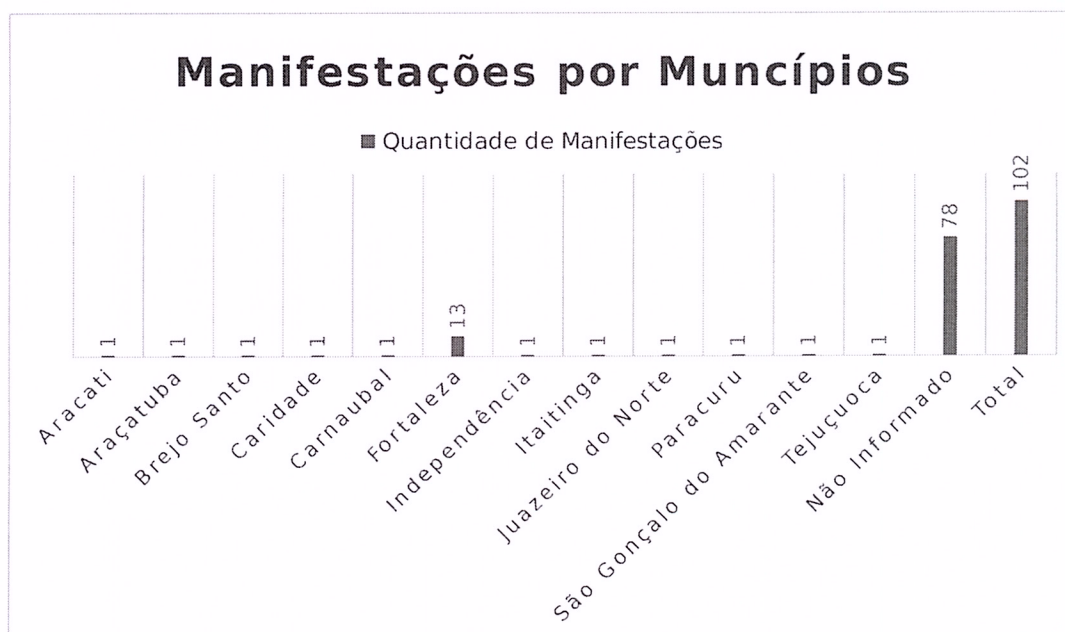
Auditoria	Denúncia: 01 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Câmara de Educação Superior e Profissional	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 03 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Dados Legados	Reclamação: 02 Solicitação de Serviço: 08 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Divisão de Informática	Reclamação: 0 Solicitação de Serviço: 0 Denúncia: 0 Crítica: 0

	Sugestão: 01 Elogio: 0
Núcleo de Educação Superior e Profissional	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 01 Denúncia: 01 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Presidente	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 0 Denúncia: 01 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0
Secretaria Geral	Reclamação: 01 Solicitação de Serviço: 0 Denúncia: 0 Crítica: 0 Sugestão: 0 Elogio: 0

A Ouvidoria respondeu a maioria das manifestações, sendo as reclamações e solicitações de serviços, os assuntos mais recorrentes.

3.1.8 Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Aracati	01
Araçatuba	01
Brejo Santo	01
Caridade	01
Carnaubal	01
Fortaleza	13
Independência	01
Itaitinga	01
Juazeiro do Norte	01
Paracuru	01
São Gonçalo do Amarante	01
Tejuçuoca	01
Não Informado	78
Total	102



No quadro acima, visualizamos que 78 registrados foram feitos sem a devida especificação do município, sendo o município de Fortaleza, o que mais apresentou demandas, seguido dos demais, conforme consta no quadro acima, com um número de 01 demanda por município.

3.2 Resolutividade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2017	Quantidade de Manifestações em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	164	100
Manifestações Respondidas fora do Prazo	02	02
Manifestações em	0	0

apuração no prazo (não concluídas)		
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	166	102

No que se refere às demandas respondidas fora do prazo, destacamos que finalizamos o ano de 2018, com pendências devido a morosidade de resposta de 02 instituições de ensino, embora havendo inúmeras cobranças por parte da ouvidoria. Essa morosidade implicou no aumento do tempo médio de atendimento das demandas.

Tempo Médio de Resposta

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2017	6,43 dias
Tempo Médio de Resposta 2018	6,85 dias

Devido ao atraso na resposta de 02 demandas, por motivos alheios à atuação da ouvidoria, houve um pequeno acréscimo do tempo médio de resposta.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações Respondidas no Prazo	98,80%	98,04%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1,2%	1,96%

Não houve variação significativa no índice de resolubilidade referente a 2017 e 2018, tendo este CEE primado pela qualidade da prestação de serviço dentro do órgão, bem como pelas instituições de ensino que estão sob a sua jurisdição.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação Período 18/07/2018 a 31/12/2018

Perguntas	Índices 2018
1. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	05
2. Com o tempo de retorno da resposta	05
3. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	05
4. Com a qualidade da resposta apresentada	05
Índice/Média: 100% de satisfação	

3.2.2 Índice geral de satisfação por ano

Índice 2017	Índice 2018
88%	100%

No ano de 2017, tivemos um percentual de 88% do índice geral de satisfação, evoluindo para 100% em 2018, ou seja, bem acima da meta instituída pela CGE que é de 77%, fato este que atribuímos as orientações emanadas desta Ouvidoria, quando fazemos a articulação com as unidades escolares e outros setores envolvidos, no sentido de cada vez mais aprimorar e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As reclamações, solicitações de serviços e denúncias são as demandas mais frequentes, reiterando que em sua grande maioria se refere a um público externo, no caso, instituições de ensino que prestam serviços educacionais, não envolvendo servidores, colaboradores, nem os serviços prestados pelo órgão, sendo esse um dos fatores para que haja atraso no envio da resposta ao cidadão.

Para sanar essas dificuldades, ressaltamos no contato com a instituição de ensino, a importância da demanda ser respondida no prazo. Algumas vezes, dependendo da complexidade do assunto, convidamos os responsáveis pela instituição de ensino, a se fazerem presentes à ouvidoria, quando ouvimos e fazemos as devidas orientações a fim de que os problemas mais recorrentes sejam evitados, primando assim pela qualidade do serviço prestado.

O CEE quando necessário realiza reuniões com os gestores das escolas e, sistematicamente com o pessoal administrativo/secretários, oferecendo treinamento e orientando quanto ao processo de credenciamento e reconhecimento dos cursos, via Sistema de Informatização e Simplificação de Processos-SISP, Sistema de Informatização e Simplificação de Processos da Educação Profissional-SISPROF e Sistema de Informatização e Simplificação de Processos da Educação Superior-SISPES, este último em fase de implantação.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Desde que assumimos a Ouvidoria do CEE, procuramos participar dos cursos, treinamentos, reuniões, encontros, oficinas, eventos e palestras, no sentido de buscarmos conhecimento e integração dos trabalhos desenvolvidos. Estamos em contato constante com a CGE em busca de esclarecimentos e orientações no caso de demandas mais complexas, bem como enviando sugestões quando percebemos a importância de um assunto que deva constar no rol das atividades desenvolvidas.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Não contamos com ações ou projetos inovadores, mas buscamos desenvolver nossas atividades visando a presteza e qualidade aos que procuram o Conselho Estadual de Educação, de forma a produzir no dia a dia resultados e melhoria na resposta ao cidadão.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Existe permanente diálogo com o Presidente deste órgão, gestor este, que nos apoia na tomada de decisões, encaminhamentos, e, a quem constantemente

transmitimos as principais demandas, a fim de aprimorarmos o nosso trabalho e as políticas públicas na área educacional do Estado do Ceará. Quando uma demanda apresenta maior complexidade, nos dirigimos diretamente ao titular do órgão, dando-lhe conhecimento e buscando orientações de como proceder.

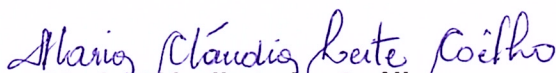
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do CEE em consonância com as normas e orientações emitidas pela CGE, vem procurando desempenhar suas ações para que os cidadãos/manifestantes tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória. Muitas delas, referentes a prestação de serviços das instituições de ensino, fazem com que os demandantes não tenham uma resposta que atendam as suas expectativas. Referidas demandas fogem, portanto, da seara administrativa deste órgão, porém ressaltamos o esforço para que haja na medida do possível conciliação entre os envolvidos.

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

O Conselho Estadual de Educação-CEE conta com um número reduzido de servidores, no entanto a equipe da Ouvidoria que também conta com a colaboração das técnicas da auditoria e assessoria jurídica, vem se esforçando para cumprir os prazos estabelecidos, procurando a cada dia se aprimorar no sentido de prestar um serviço de qualidade para a satisfação dos usuários que buscam este órgão.

Fortaleza, 20 de Fevereiro de 2019


Maria Cláudia Leite Coêlho
Ouvidora Setorial (designada)

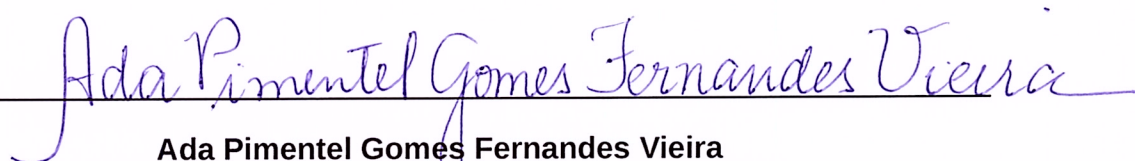

Lia Mara Bernardes Muniz
Ouvidora substituta (designada)

PRONUNCIAMENTO DA PRESIDENTE DO ÓRGÃO

A Ouvidoria do CEE tem se destacado como um importante canal de atuação na administração moderna. Seu relevante papel no serviço público assegura que as metas governamentais sejam seguidas e atendidas dentro dos melhores padrões, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Ao tomar conhecimento do presente relatório, envidarei esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas para que o Conselho Estadual de Educação proporcione um serviço de qualidade aos que buscam este órgão.

Ressalto que a ouvidora tem total apoio e acesso a este Gabinete, sendo convidada a participar de reuniões e outros eventos aqui realizados.

Fortaleza, 20 de Fevereiro de 2019.



Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira
Presidente do Conselho Estadual de Educação