

Relatório Anual da Ouvidoria
do
Conselho Estadual de Educação

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015

Expediente

Direção Superior - José Linhares Ponte
Vice-Presidente - Ada Pimental Gomes Fernandes Vieira
Secretária Executiva: Ana Maria Nogueira Moreira
Ouvidora: Maria Cláudia Leite Coêlho
Ouvidora Substituta: Lia Mara Bernardes Muniz

1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar as ações e atividades desenvolvidas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015, pelo Conselho Estadual de Educação-CEE, através do Sistema de Ouvidoria-SOU, em consonância com as diretrizes e normas emanadas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

A Ouvidoria do CEE, ainda não consta como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão, mas integra o SOU, trabalhando no sentido de atender com presteza as reclamações/denúncias/solicitações de serviços, melhorando a cada dia o seu desempenho, divulgando as ações, procedimentos e normas deste órgão, visando a socialização do conhecimento para assim atingir resultados positivos para os cidadãos, dentro do prazo de resposta estabelecido, assim como as demais diretrizes regulamentadas pelo Decreto nº 30.472/2011.

Possui Ouvidor e Ouvidor Substituto, indicados 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.

O Conselho Estadual de Educação-CEE é órgão normativo, consultivo e deliberativo do Sistema Estadual de Ensino, integrante da administração direta do Poder Executivo, vinculado à Governadoria, com atribuições definidas no artigo 230 da Constituição Estadual e competências definidas no

Art. 7º da Lei 11.014, de 9 de abril de 1985, dentre as quais, estão a emissão de normas na área educacional, credenciamento e autorização dos cursos das instituições de ensino e das universidades públicas criadas e mantidas pelo Governo do Estado.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

As demandas apresentadas pelos usuários se referem a denúncias, reclamações, solicitações de serviços, sugestões e críticas, sendo que a maioria está direcionada às instituições de ensino. Comparando com o ano de 2014, verificamos que houve uma pequena diminuição no número de demandas, quando em 2014, tivemos 2104, e em 2015, 123,(cento e vinte e três) correspondendo a um percentual de -9.6%, conforme veremos em quadro mais abaixo, no item 3.1.4.

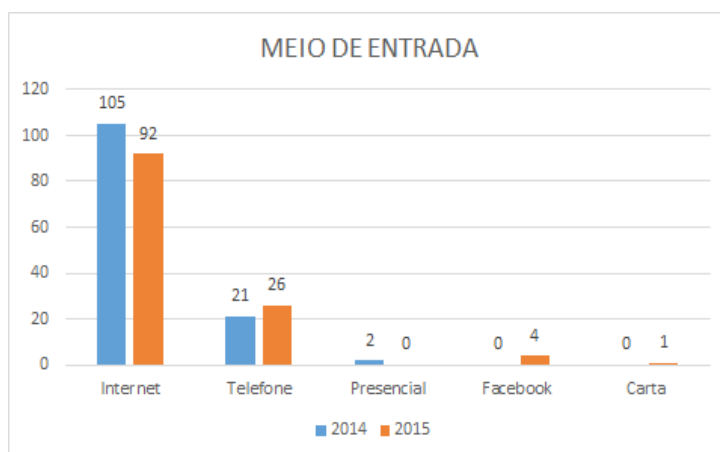
Com o objetivo de minimizar as fragilidades das instituições de ensino, este ano foi celebrado Pacto de Cooperação entre o CEE e a UNCME - União dos Conselhos Municipais de Educação, no sentido de um trabalho conjunto e contínuo a fim de expandir e otimizar as ações desenvolvidas por cada entidade, havendo assim uma melhor integração entre o CEE e os Conselhos Municipais de Educação, cuja articulação repercute na melhoria da qualidade dos serviços da Ouvidoria, quando recebermos demandas envolvendo instituições de ensino localizadas no interior do estado.

3 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1- Ouvidoria em números

3.1.1 - Total de Manifestações do Período

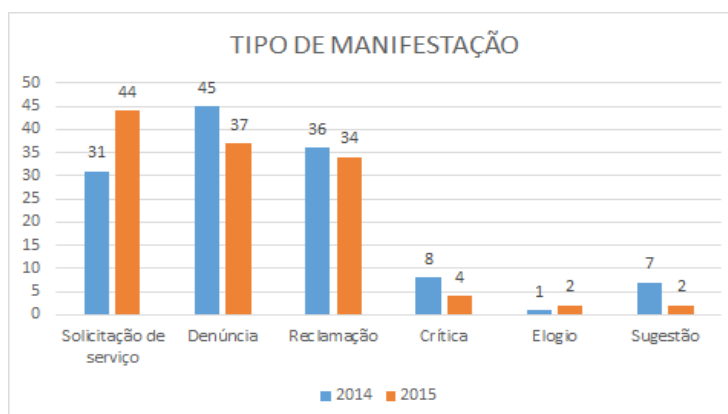
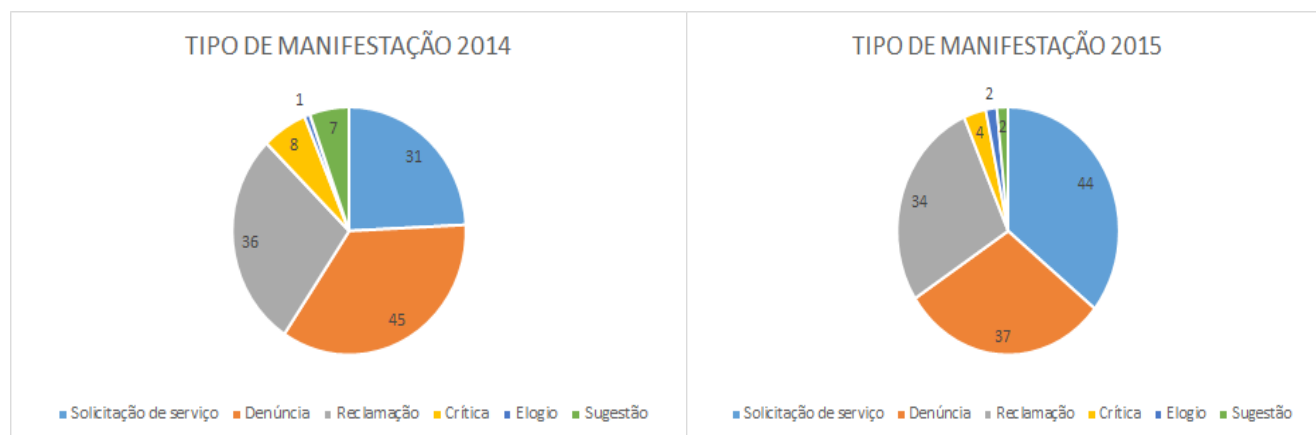
3.1.2 Manifestações por meio de entrada



MEIO DE ENTRADA	2014	2015	PERCENTUAL %
INTERNET	105	92	-12,38
TELEFONE	21	26	23,81
FACEBOOK	0	4	400,00
CARTA	0	1	100,00

Houve um pequeno decréscimo no meio de entrada via internet, enquanto cresceu via telefone. Acreditamos que se deva ao fato da grande divulgação do número 155 nos meios de comunicação. Ocorreram ainda, atendimentos presenciais, porém, sem o devido registro no SOU, esclarecendo que no CEE existe o Núcleo de Atendimento ao Usuário-NAU, onde as demandas presenciais são devidamente registradas.

3.1.3 Tipo de manifestação



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2014	2015	PERCENTUAL %
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	31	44	41,94
DENÚNCIA	45	37	-17,78
RECLAMAÇÃO	36	34	-5,56
CRÍTICA	8	4	-50,00
ELOGIO	1	2	100,00
SUGESTÃO	7	2	-71,43

Acréscimo no tipo de manifestação referente a solicitação de serviço e decréscimo de denúncias, reclamações e críticas. Cremos que esse resultado acontece devido ao grande número de manifestações envolvendo instituições de ensino, que são prestadoras de serviço público na área educacional.

3.1.4 - Tipo de Manifestação/Assunto

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> - Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público: 05 - Solicitação de certificado: 05 - Credenciamento e autorização de cursos: 03 - Outros: 31 	44
DENÚNCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Irregularidades administrativas/funcionais em escola: 11 - Conduta inadequada de Diretor/Núcleo Gestor (Escolar): 5 - Reconhecimento de Instituições de Ensino: 02 - Solicitação de certificado: 02 - Outros: 17 	37
RECLAMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Conduta inadequada de Diretor/Núcleo Gestor (Escolar): 04 - Irregularidades administrativas/funcionais em escola: 04 - Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais: 02 - Falta de professor: 02 - Inoperância no atendimento por telefone: 02 - Retenção de documentos do aluno por parte da escola: 02 - Outros: 18 	34
CRÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> - Avanço progressivo: 01 - Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais: 01 - Manifestação repetida/duplicada: 01 - Regularização de cursos: 01 	4
ELOGIO	<ul style="list-style-type: none"> - Elogio aos serviços prestados pelo órgão: 01 - Elogio a servidor público/colaborador: 01 	2
SUGESTÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação sobre legislação de ensino: 01 - Programas e projetos educacionais: 01 	2
TOTAL	123	123

A maioria das demandas são pertinentes à área educacional e aos serviços prestados pelas unidades escolares, das quais destacamos a solicitação de emissão de certificados, credenciamento e autorização de cursos, irregularidades administrativas e funcionais em escolas, conduta inadequada de diretor/núcleo gestor. Tivemos ainda, 02 (dois) elogios ao trabalho realizado por 03 (três) colaboradores que foram nominados e 01 (um) relacionado ao trabalho realizado pelo órgão.

Assuntos Mais Demandados	2014	2015	Varição
- IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/FUNCIONAIS EM ESCOLA	10	16	6↑
- CONDOTA INADEQUADA DE DIRETOR/NÚCLEO GESTOR (ESCOLAR)	---	09	9↑
- SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO	---	08	8↑
- DESCUMPRIMENTO ÀS LEIS, NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS	05	05	----
- INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS	---	05	5↑
- REGULARIZAÇÃO DE CURSOS	18	---	18↓
- REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	11	---	11↑

Como verificamos acima, os assuntos mais demandados se referem a irregularidades administrativas/funcionais em escolas, conduta inadequada de diretor/núcleo gestor escolar, regularização de cursos, envolvendo o público externo. Porém esse aspecto pode ser considerado positivo, à mediada que as instituições de ensino tomam conhecimento da atuação da ouvidoria deste órgão, procuram se adequar as normas educacionais, resultando na prestação de serviço com mais eficiência e qualidade.

3.1.5 Programas orçamentários

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 do Conselho Estadual de Educação, 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.

Funções/Subfunções de Governo

Descrição do Programa	Função/Subfunção de Governo	TOTAL
Gestão e Manutenção do Órgão	Ensino Fundamental	28
	Administração Geral	27
	Ensino Médio	22
	Ensino Profissional	21
TOTAL		98

PROGRAMA 056 – Valorização do Servidor:

Programa de Capacitação e Formação de Executivos Escolares. Este programa objetiva capacitar executivos escolares dos municípios do Estado do Ceará, através da Coordenadoria de Formação de Executivos Escolares da Educação Básica – CEFEB, que integra a estrutura organizacional deste órgão.

PROGRAMA	QUANTIDADE
PROGRAMA 056 – Valorização do Servidor:	02
PROGRAMA 500 - Programa de Manutenção e Gestão do Conselho	98
Manifestações que não estão relacionadas aos Programas Orçamentários	23
TOTAL	123

3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão.

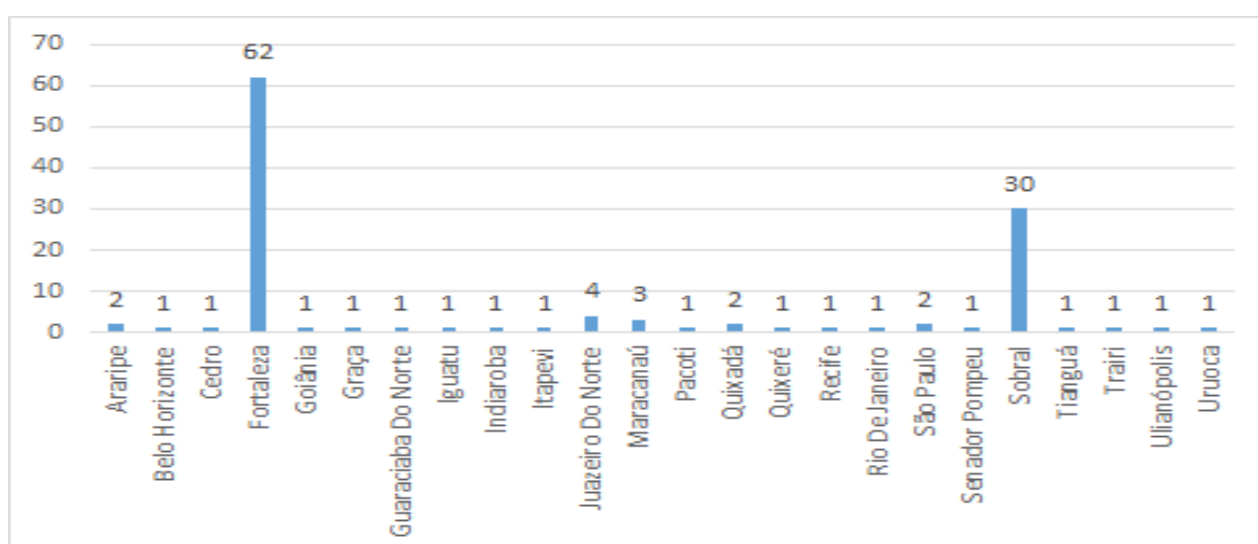
Unidades	Tipo de Manifestações Encaminhadas às áreas	Total (2014)
Ouvidoria	Denúncia – 45 Reclamação – 35 Solicitação de Serviço – 30 Crítica – 8 Sugestão – 6 Elogio – 1	125
Não Informado	Solicitação de Serviço – 1	1
Coordenadoria De Desenvolvimento da Escola/Documentação Escolar – SEDUC	Reclamação – 1	1

Unidades	Tipo de Manifestações Encaminhadas às áreas	Total (2015)
Ouvidoria	Solicitação de Serviço – 33 Reclamação – 30 Crítica – 4 Sugestão – 2 Elogio – 1	104
Não Informado	Solicitação de Serviço – 9 Elogio – 1	10
Núcleo de Auditoria	Reclamação – 4 Denúncia – 3 Solicitação de Serviço – 2	9

Área mais Demandada	2014	2015	Variação
Ouvidoria	125	104	-21↓
Não Informado	1	10	9↑
Núcleo de Auditoria	0	9	9↑
Coordenadoria De Desenvolvimento da Escola/Documentação Escolar – SEDUC	1	0	-1↓

A maioria das demandas do CEE são respondidas diretamente pela Ouvidoria, que faz a articulação com as setores envolvidos e as unidades escolares - ues, solicitando pronunciamento. Algumas vezes, diante da complexidade da reclamação/denúncia, juntamente com o núcleo de auditoria se desloca até as instituições de ensino para verificação in loco, solicitando também pronunciamento escrito, a fim de subsidiar resposta ao cidadão.

3.1.7 Manifestações por município



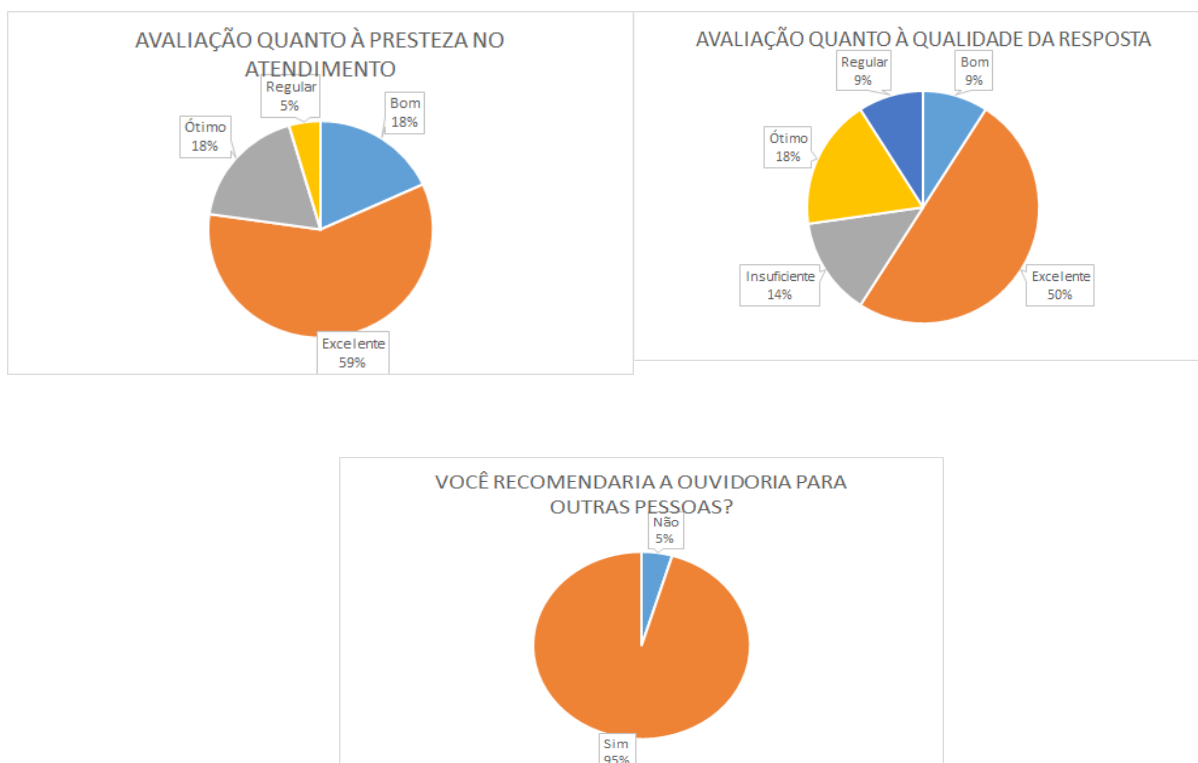
Os municípios mais demandados foram Fortaleza, seguido de Sobral e Juazeiro do Norte. Tal fato, acreditamos ser devido a concentração de mais unidades escolares nos mesmos. Tivemos também demandas procedentes das cidades de Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo, referentes a solicitação de serviços, como certificados de conclusão de curso e parecer de autorização de curso. Cumpre-nos esclarecer que as Instituições de ensino que ofertam somente a educação infantil, estão sob a responsabilidade do Conselho Municipal de Educação de Fortaleza.

3.2 - Resolutividade das Manifestações

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		PERCENTUAL %
	2014	2015	
Manifestações Respondidas No Prazo	106	108	1,89
Manifestações Respondidas fora do Prazo	21	15	-28,57
Manifestações Não Concluídas (Invalidada)	1	0	-100,00
Tempo Médio De Atendimento	10d 12:40:06	10d 09:03:01	-1,43

As 15 demandas respondidas fora do prazo, neste ano, deve-se ao período de transição entre o afastamento da ouvidora anterior e a nossa nomeação. Ressalte-se que após assumirmos a Ouvidoria do CEE, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, com um tempo médio de 10 dias, 09 minutos e 03 segundos.

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria



Os percentuais acima da média, referentes a avaliação quanto à prestação no atendimento e a qualidade da resposta, nos faz avaliar que os serviços prestados pela Ouvidoria do CEE, atenderem de forma satisfatória aos que nos procuraram. Tal fato está corroborado com o percentual de 95% dos que recomendaria a Ouvidoria/CEE para outras pessoas.

O percentual de 14% de avaliação insuficiente quanto à qualidade da resposta deve-se ao fato de que a maioria de nossas demandas está relacionada aos serviços prestados pelas instituições de ensino, com as quais fazemos as articulações solicitando pronunciamento acerca dos fatos, sendo que às vezes a resposta enviada não satisfaz plenamente o cidadão.

4 - PROVIDENCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.

As denúncias e reclamações, são as demandas mais frequentes. No entanto, cabe ressaltar que exceto 05 reclamações, todas se referem a prestação dos serviços envolvendo instituições de ensino, setor esse, externo, que não envolve colaboradores, nem os serviços prestados pelo órgão.

Para sanar fragilidades e melhorar a qualidade do serviço prestado pelas instituições de ensino, o CEE, quando necessário, realiza reuniões com os gestores das escolas e sistematicamente com pessoal administrativo/secretários, oferecendo treinamento e orientando quanto ao processo de credenciamento e reconhecimento dos cursos, via SISP - Sistema de Informatização e Simplificação de Processos.

5 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Desde que assumimos a Ouvidoria do CEE, participamos de todos os 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 para esclarecimentos e resoluções de demandas mais complexas, bem como enviando sugestões quando percebemos a importância de um assunto que deva constar no rol de atividades.

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 nosso órgão de forma a produzir no dia a dia resultados satisfatórios e eficientes.

7- ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Existe permanente diálogo com o Presidente deste órgão, gestor que nos apoia na tomada de decisões e encaminhamentos a fim de aprimorarmos o nosso trabalho e as políticas públicas na área educacional do Estado do Ceará.

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 pode fazer com que os demandantes não tenham uma resposta que atendam as suas expectativas. Referidas demandas fogem, portanto, da seara administrativa deste órgão.

9 - SUGESTÕES RECOMENDADAS

Tendo em vista a importância da Ouvidoria nos órgãos e instituições públicas, sugerimos que na ocasião da mudança do Decreto que altera a estrutura organizacional deste órgão, seja a mesma, inserida como unidade administrativa.

O Conselho Estadual de Educação - CEE está com um número reduzido de servidores, no entanto a equipe da Ouvidoria que também conta com a colaboração das técnicas da auditoria, 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, 27 de janeiro de 2016

Maria Cláudia leite Coêlho
Ouvidora Setorial

Lia Mara Bernardes Muniz
Ouvidora Substituta

PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DO ÓRGÃO

A Ouvidoria 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 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 pela Ouvidoria para que possamos proporcionar um serviço de qualidade aos que nos procuram.

José Linhares Ponte
Presidente do Conselho Estadual de Educação