

OFÍCIO Nº 036/2017 – GAB

Fortaleza, 30 de janeiro de 2017.

Exmo. Sr.

JOSÉ FLÁVIO BARBOSA JUCÁ DE ARAÚJO

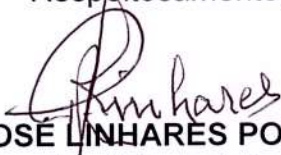
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, Ed. Seplag – 2º Andar - Cambéba
60822-325 – Fortaleza – Ceará

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos à Controladoria e Ouvidoria Geral, Relatório de Ouvidoria 2016, deste Conselho Estadual de Educação em cumprimento ao Decreto 30472/2011, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

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

Respeitosamente,



JOSÉ LINHARES PONTE

Presidente do Conselho Estadual de Educação do Ceará



Relatório Anual da Ouvidoria

do

Conselho Estadual de Educação

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016



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 2016, pelo Conselho Estadual de Educação-CEE, por meio 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

2.1 – Com a finalidade de melhor atender aos usuários, assim como a possibilitar um melhor acesso aos que buscam o Ouvidoria do CEE, em meados de abril de 2016, o espaço físico foi deslocado para uma sala mais ampla e com melhor localização, contando ainda, com a instalação de uma linha de telefone fixa, cujo número está divulgado no sítio institucional, deixando de ser utilizado o serviço de PABX do órgão.

2.1 – O CEE conta com o núcleo de atendimento ao usuário, onde inicialmente os usuários se dirigem para obter informações gerais, desde a entrada de um processo, trâmite e outros. Dependendo do assunto, são encaminhados à Ouvidoria, que 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.

3 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1- Ouvidoria em números

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 2015, verificamos que houve um pequeno aumento no número de demandas, quando em 2015, tivemos 123 (cento e vinte e três) e em 2016, 130 (cento e trinta) correspondendo a um percentual de 5.69, conforme veremos em quadro mais abaixo.

Com o objetivo de minimizar as fragilidades no funcionamento das instituições de ensino, este ano foi intensificado o 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.



3.1.1 - Total de Manifestações do Período

Total de manifestações: 130

3.1.2 - Manifestações por meio de entrada

MEIO DE ENTRADA	2015	2016	PERCENTUAL %
INTERNET	92	107	16,30
TELEFONE	26	21	-19,23
FACEBOOK	4	1	-75,00
CARTA	1	0	-100,00
EMAIL	0	1	100,00

Houve um pequeno acréscimo no meio de entrada via internet, enquanto diminuiu via telefone e facebook. Sabemos da grande 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 no SOU, esclarecendo que no CEE existe o Núcleo de Atendimento ao Usuário-NAU, onde as demandas presenciais são devidamente registradas e dependendo do caso, transformadas em processos.

3.1.3 - Tipo de manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015	2016	PERCENTUAL %
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	44	64	45,45
DENÚNCIA	37	12	-67,57
RECLAMAÇÃO	34	47	38,24
CRÍTICA	4	2	-50,00
ELOGIO	2	3	50,00
SUGESTÃO	2	2	0,00

Acréscimo no tipo de manifestação referente a solicitação de serviço, reclamações e elogios e decréscimo de denúncias, 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	- Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante – 10 - Credenciamento e autorização de cursos – 05 - Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades – 05 - Conduta inadequada de professor – 03 - Fiscalização na execução dos serviços – 03 - Funcionamento de cursos sem autorização – 03 - Irregularidades administ/funcionais em escola - 03 - Solicitação de histórico escolar – 03 - Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar) – 02 - Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade – 02	64
DENÚNCIA	- Assédio de servidor/professor/diretor a alunos – 02 - Irregularidades administrativas/funcionais em escola-2 - Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade) – 01 - Carga horária de servidor/colaborador – 01 - Cursos de capacitação – 01 - Direitos das pessoas com deficiência – 01 - Falta de estrutura em escola – 01 - Orientação sobre legislação de ensino - 01 - Postura de alunos – 01 - Programas e projetos educacionais - 01	12
RECLAMAÇÃO	- Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante – 06 - Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar) – 05 - Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais – 05 - Insatisfação com a resposta da instituição – 04 - Expedição de certificados/diplomas/históricos da universidade – 03 - Conduta inadequada de servidor – 02 - Inoperância no atendimento por telefone – 02 - Recuperação de disciplina – 02 - Transferência de aluno – 02 - Uso do espaço escolar – 02	47
CRÍTICA	- Conduta inadequada de professor – 01 - Descumprimento às leis, normas e diretrizes	02



	educacionais - 01	
ELOGIO	- Elogio a servidor público/colaborador – 02 - Elogio aos serviços prestados pelo órgão - 01	03
SUGESTÃO	- Aquisição de livros – 01 - Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais – 01	02
TOTAL	130	130

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 e descumprimento às normas e diretrizes educacionais. Tivemos ainda, 03 (dois) elogios ao trabalho realizado pela ouvidoria e por um grupo de servidores, incluindo também a ouvidoria do órgão.

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.

Destacamos ainda, a mediação que fazemos entre os usuários que nos procuram e a instituição de ensino reclamada, quando na maioria das vezes obtemos um resultado satisfatório.

3.1.5 Programas 7 Ceará

3.1.5.1 - 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 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.



3.1.5.2 - 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 na interpretação e aplicação da legislação federal e estadual para o aperfeiçoamento da gestão escolar, bem como na melhoria da articulação com os diferentes seguimentos sociais organizados e instituições afins.

3.1.5.3 - Eixo Governamental Ceará do Conhecimento

Tema: Educação

Tipificação/Assunto

- Solicitação de Serviços

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Credenciamento De Instituições De Ensino Profissionalizante - Credenciamento E Autorização De Cursos - Informação Sobre Endereços E Telefones Dos Órgãos, Entidades - Conduta Inadequada De Professor - Fiscalização Na Execução Dos Serviços - Funcionamento De Cursos Sem Autorização - Irregularidades Administ/Funcionais Em Escola - Solicitação De Histórico Escolar - Conduta Inadequada De Diretor/Núcleo Gestor (ESCOLAR) - Expedição De Certificados/Diplomas/Históricos Da Universidade	64



- Reclamação

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Credenciamento de Instituições de Ensino Profissionalizante - Conduta Inadequada de Diretor/Núcleo Gestor (ESCOLAR) - Descumprimento às Leis, Normas e Diretrizes Educacionais - Insatisfação com a resposta da Instituição - Expedição de Certificados/Diplomas/Históricos da Universidade - Conduta inadequada de Servidor - Inoperância no atendimento por telefone - Recuperação de Disciplina - Transferência de Aluno - Uso do Espaço Escolar	47

- Denúncias

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Assédio de Servidor/Professor/Diretor a Alunos - Irregularidades Administrativas/Funcionais em Escola - Apuração de Denúncias (CRIMES Contra Pessoa, Vida, Liberdade) - Carga Horária de Servidor/Colaborador - Cursos De Capacitação - Direitos das Pessoas com Deficiência - Falta de estrutura em Escola - Orientação sobre legislação de ensino - Postura de alunos - Programas e projetos educacionais	12

- Sugestão

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Aquisição de Livros - Leis, Decretos, Pareceres e Resoluções Educacionais	02



- Elogio

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Elogio a Servidor Público/Colaborador - Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	03

- Crítica

ASSUNTO	QUANTIDADE
- Conduta inadequada de Professor - Descumprimento às Leis, Normas e Diretrizes Educacionais	02

- Função/Subfunção de Governo

EDUCAÇÃO	QUANTIDADE
Administração Geral	78
Ensino Médio	15
Ensino Fundamental	11
Educação Infantil	05
Ensino Superior	04
Ensino Profissional	03
Educação Especial	02
Educação de Jovens e Adultos	01
TOTAL	119

O CEE é órgão que disciplina as normas educacionais no âmbito do Sistema de Ensino do Estado do Ceará, emitindo pareceres, resoluções e indicações, além de outros assuntos inerentes a educação pública e privada.

A área de abrangência do CEE compreende toda a vida e o cotidiano do Sistema de Ensino do Ceará, tanto na esfera pública estadual, quanto particular, contemplando da educação fundamental à educação superior (graduação, pós-graduação), ressaltando, quanto à educação superior, que se subordinam à sua jurisdição, apenas as universidades estaduais, bem como os cursos técnico profissionalizantes.



Em termos práticos, compete ao CEE regularizar o funcionamento das instituições de ensino subordinadas à sua jurisdição, mediante o credenciamento das mesmas e o respectivo reconhecimento de seus cursos, à luz da legislação educacional vigente e às normas inerentes ao direito educacional, sem se descuidar da qualidade da educação, através de avaliação constante, uma vez que estudos ofertados por instituição não credenciada não tem validade.

3.1.6 Manifestação por Unidade

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

Unidades	Tipo de Manifestações Encaminhadas às áreas	Total (2016)
Ouvidoria	- Solicitação de Serviço - 55 - Reclamação – 38 - Denúncia – 09 - Crítica – 02 - Elogio – 02 - Sugestão – 02	108
Não Informado	- Solicitação de Serviço - 07 - Denúncia – 02 - Reclamação – 02 - Elogio – 01	12
Núcleo de Auditoria	- Reclamação - 07 - Solicitação de Serviço – 02 - Denúncia – 01	10

Área mais Demandada	2015	2016	Variação
Ouvidoria	104	108	4↑
Não Informado	10	12	2↑
Núcleo de Auditoria	9	10	1↑



A maioria das demandas do CEE são respondidas diretamente pela Ouvidoria, que faz a articulação com os setores envolvidos e as unidades escolares - ues, solicitando pronunciamento. Algumas vezes, diante da complexidade da reclamação/denúncia/solicitação de serviço, 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

Municípios	Quantidade de Manifestação
Não Informado	58
Fortaleza	36
Crato	03
Canindé	02
Francisco Morato	02
Lavras da Mangabeira	02
Pentecoste	02
Pindoretama	02
Sobral	02
Tianguá	02
Acarape	01
Alexânia	01
Aquiraz	01
Aurora	01
Cariús	01
Carnaíba	01
Carnaubal	01
Caucaia	01
Iguatu	01
Indiaroba	01
Maracanaú	01



Massapê	01
Milagres	01
Redenção	01
Santana	01
São Paulo	01
Tauá	01
Varjota	01
Viçosa do Ceará	01
TOTAL	130

Os municípios mais demandados foram Fortaleza, seguido de Crato e Canindé. Tal fato, acreditamos ser devido a concentração de mais unidades escolares nos mesmos. Tivemos também demandas procedentes de cidade do interior de São Paulo, bem como da capital, 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.

3.1.8 - Resolutividade das Manifestações

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		PERCENTUAL %
	2015	2016	
Manifestações Respostadas No Prazo	108	128	18,52
Manifestações Respostadas fora do Prazo	15	1	-93,33
Manifestações em Apuração no prazo	0	1	100,00
Tempo Médio De Atendimento	10d 09:03:01	09d e 09:29:20	-1,43

No que se refere a demanda respondida fora do prazo, destacamos que conseguimos finalizar o ano de 2016, sem pendências, porém por uma falha no envio da mesma, retornou para a complementação. Ressalte-se que após assumirmos a Ouvidoria do CEE, todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, com um tempo médio de 09 dias, 09 horas, 29



minutos e 20 segundos.

3.1.9 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Informes Publicitários – 01 Internet – 14 Outros – 06 Ouvidorias Setoriais – 03	Total: 24
2. Presteza no Atendimento	Bom – 03 Excelente – 09 Insuficiente – 02 Ótimo – 08 Regular - 02	% Bom, Excelente e ótimo 83,3%
3. Qualidade da Resposta	Bom – 05 Excelente – 09 Insuficiente – 04 Ótimo – 04 Regular - 02	% Bom, Excelente e ótimo 75%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não – 03 Sim – 21	% Bom, Excelente e ótimo 87,5%

Os percentuais acima da média, referentes a avaliação quanto à presteza no atendimento e a qualidade da resposta, nos faz avaliar que os serviços prestados pela Ouvidoria do CEE, atenderam de forma satisfatória aos que nos procuraram. Tal fato está corroborado com os percentuais de 83.3 % que consideraram bom, ótimo e excelente a presteza do atendimento e 75% quanto a qualidade da resposta, enquanto 87.5% recomendaria a Ouvidoria/CEE para outras pessoas.

Cumpre-nos destacar que quando as demandas se referem a reclamações sobre os serviços prestados pelas instituições de ensino, há uma tendência em sermos avaliados de maneira insuficiente, uma vez que a resposta nem sempre satisfaz plenamente o cidadão, na maioria das vezes pais, mães ou responsáveis pelos estudantes.

4 - PROVIDENCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.



As denúncias e reclamações e solicitações de serviços, são as demandas mais frequentes, reiterando que refere-se a um público externo não envolvendo servidores, 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 quase 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 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 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, 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.

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, podem fazer 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 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, 30 de janeiro de 2017

Maria Cláudia Leite Coelho

Maria Cláudia Leite Coelho

Ouvidora Setorial

Lia Mara Bernardes Muniz

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 o Conselho Estadual de Educação-CEE proporcione um serviço de qualidade aos que buscam este órgão.

José Linhares Ponte

José Linhares Ponte

Presidente do Conselho Estadual de Educação