





GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Conselho da Educação

OFÍCIO Nº 013/2017 – GAB

Fortaleza, 22 de janeiro de 2018.

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 Gestão de ouvidoria, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

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

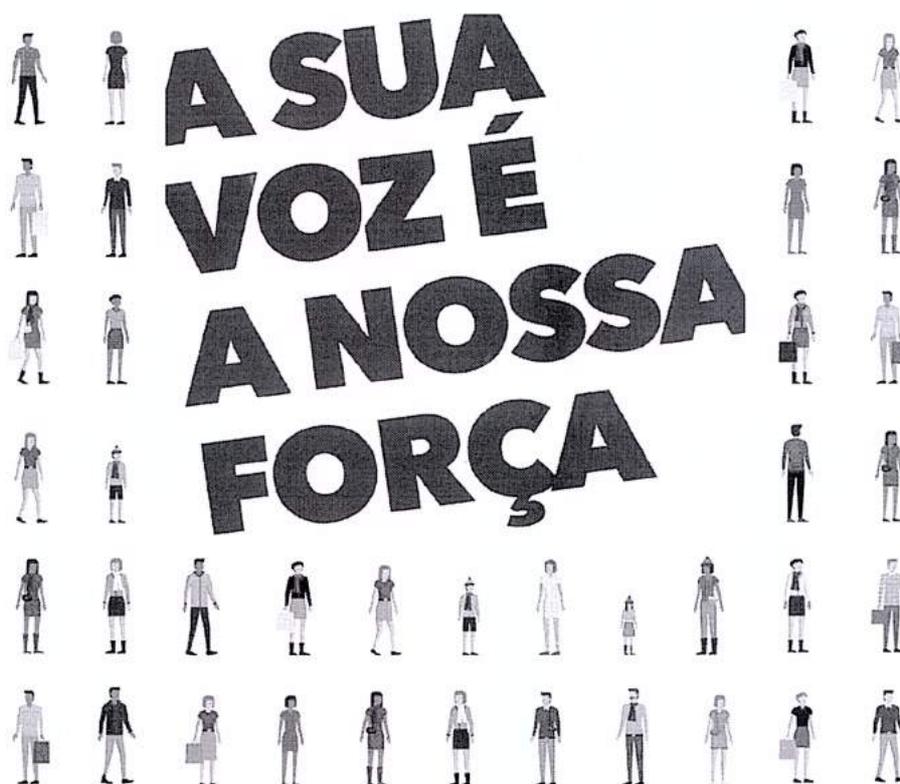
Respeitosamente,

**PE. JOSÉ LINHARES PONTE**

Presidente do Conselho Estadual de Educação



Ouvidoria  
do Ceará



## Relatório de Gestão de Ouvidoria

Conselho Estadual de Educação

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017



## 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 objetivo do presente relatório é apresentar as ações e atividades desenvolvidas pelo Conselho Estadual de Educação-CEE, por meio de sua Ouvidoria, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017. Referido procedimento está em consonância com o Decreto Estadual nº 30.474, de 29/03/2011 que prevê a entrega à Controladoria e Ouvidoria Geral de relatório de atividades, apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais, devendo ser acompanhados de pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas”.

Referido embasamento encontra-se corroborado com a recente Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria do CEE, ainda não consta como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão, mas integra o Sistema de Ouvidoria-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 por meio das normas acima citadas.

Ressaltamos que está sendo elaborado o novo regimento do CEE, onde já foi sugerido e acatado pelo Presidente deste órgão que a Ouvidoria integre a nova estrutura organizacional.

Assim, o Ouvidor e Ouvidor Substituto são indicados pelo Presidente do Órgão, mediante Portaria publicada no Diário Oficial do Estado. 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, reconhecimento, reconhecimento e autorização dos cursos das instituições de ensino,



escolas superiores públicas e das universidades públicas criadas e mantidas pelo Governo do Estado.

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

2.1 – Com a finalidade de atender recomendação, foi melhorado o acesso aos que buscam o Ouvidoria do CEE, atualmente o espaço físico encontra-se em uma sala ampla e com melhor localização, contando ainda, com uma linha de telefone fixa, cujo número está divulgado no sítio institucional. Esse espaço é compartilhado com a auditoria e assessoria jurídica, fato este que contribui para o desenvolvimento dos trabalhos e uma resposta ao cidadão de forma mais fundamentada e eficaz, já que existe uma completa integração entre esses setores.

2.2 – 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, seu trâmite e outros. Dependendo do assunto, são encaminhados à ouvidoria/auditoria/assessoria jurídica, para atendimento e orientações. A maioria das demandas são respondidas pela ouvidoria no sentido de agilizar a resposta ao cidadão, quando a ouvidora se desloca até a unidade administrativa em busca das informações.

2.3 – O cumprimento do prazo de resposta com índice inferior a 90% deve-se ao fato de que a maioria das demandas se referem ao público externo, diante do que há uma certa dificuldade na articulação e morosidade no envio da resposta, embora seja enfatizada a brevidade, afim de subsidiar resposta ao cidadão/manifestante.

## 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, portanto nosso público externo. Comparando com o ano de 2016, verificamos que houve um aumento no número de demandas, quando em 2016, tivemos 130 (cento e trinta) e em 2017, 166 (cento e sessenta e seis) correspondendo a um percentual de aumento de 27,69% (vinte e sete vírgula sessenta e nove por cento). Referido acréscimo é visto como algo positivo no sentido de que cremos conferir credibilidade aos usuários, em sua maioria, público externo.

Com o objetivo de minimizar as fragilidades no funcionamento das instituições de ensino, foi celebrado o Pacto de Cooperação entre o CEE e a UNCMME - 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.



Ressaltamos que no no de 2017, uma demanda registrada no SOU sem identificação foi registrada e que diante da gravidade dos fatos, foi formalizado processo, sugerida a composição de uma Comissão de Sindicância por meio de Portaria do Presidente deste órgão, onde os fatos foram devidamente apurados e constatadas as irregularidades, em sessão plenária, foi sugerida a casação do credenciamento da instituição de ensino envolvida no procedimento.

### 3.1.1 - Total de Manifestações do Período

Total de manifestações: 166

### 3.1.2 - Manifestações por meio de entrada

MEIO DE ENTRADA	2016	2017	PERCENTUAL %
INTERNET	107	132	23,36
TELEFONE	21	21	0,00
FACEBOOK	1	7	600,00
CARTA	0	2	200,00
EMAIL	1	3	200,00
PRESENCIAL	0	1	100,00

Houve acréscimo no meio de entrada via internet, facebook e-mail, presencial e carta, enquanto via telefone, igualou-se a 2106. Sabemos da grande divulgação do número 155 nos meios de comunicação, bem como o acesso de um grande número de pessoas à internet. Ocorrem 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	2016	2017	PERCENTUAL %
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	64	98	53,13
DENÚNCIA	12	9	-25,00
RECLAMAÇÃO	47	53	12,77
CRÍTICA	2	3	50,00
ELOGIO	3	2	-33,33
SUGESTÃO	2	1	-50,00

Acréscimo no tipo de manifestação referente a solicitação de serviço, reclamação, crítica e decréscimo de denúncias, elogios e sugestões. cremos que esse resultado acontece



devido ao grande número de manifestações envolvendo instituições de ensino, que são prestadoras de serviço público na área educacional, sendo assim as demandas dentro do órgão, praticamente não existem.

### 3.1.4 - Tipo de Manifestação/Assunto

TIPO	ASSUNTO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"><li>- Credenciamento e autorização de cursos - 21</li><li>- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais - 12</li><li>- Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante - 08</li><li>- Não compete ao poder executivo estadual - 08</li><li>- Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar) - 05</li><li>- Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais - 04</li><li>- Insatisfação com a gestão institucional - 03</li><li>- Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam) - 03</li><li>- Recredenciamento de escolas - 03</li><li>- Carteira de estudante (região metropolitana/interior) - 02</li></ul>	109
DENÚNCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Processo de exoneração/demissão - 03</li><li>- Credenciamento e autorização de cursos - 02</li><li>- Conduta inadequada de servidor - 01</li><li>- Equipamentos de segurança em órgãos e entidades - 01</li><li>- Irregularidades em processo de seleção/concurso - 01</li><li>- Nomeação de professor - 01</li></ul>	09
RECLAMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar) - 07</li><li>- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais - 05</li><li>- Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão - 04</li><li>- Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam) - 04</li><li>- Não compete ao poder executivo estadual - 04</li><li>- Inoperância no atendimento por telefone - 03</li><li>- Insatisfação com a resposta da instituição - 03</li><li>- Retenção de documentos do aluno por parte da escola - 03</li><li>- Falta de estrutura em escola - 02</li><li>- Transferência de aluno - 02</li><li>- Aplicação de taxas (cobranças e reajustes) - 01</li></ul>	61



CRÍTICA	- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais - 01 - Irregularidades em processo de seleção/concurso - 01 - Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais - 01 - Não compete ao poder executivo estadual - 01	04
ELOGIO	- Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão - 01 - Elogio A Servidor Público/Colaborador - 01 - Não Compete Ao Poder Executivo Estadual - 01	03
SUGESTÃO	- Manifestação Incompleta (FALTA De Informações Que Inviabilizam - 02 Tramitação de Processo Spu (ANÁLISE, Encaminhamento) - 01	03
<b>TOTAL</b>		<b>189</b>

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, regularização de vida escolar, credenciamento e autorização de cursos, irregularidades administrativas e funcionais em escolas, conduta inadequada de diretor/núcleo gestor e descumprimento às normas e diretrizes educacionais. Foram registrados 02 (dois) elogios, o1 referente ao trabalho desenvolvido pelo órgão e outro ao trabalho de servidor/colaborador.

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 medida que as instituições de ensino tomam conhecimento da atuação da ouvidoria deste órgão, procuram se adequar as normas educacionais, resultando na prestação de serviços 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 com a conciliação.

### 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, quando emite normas, faz a 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credenciamento e autorização de cursos;</li> <li>- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais;</li> <li>- Credenciamento de instituições de ensino profissionalizante;</li> <li>- Não compete ao poder executivo estadual;</li> <li>- Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar);</li> <li>- Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais;</li> <li>- Insatisfação com a gestão institucional;</li> <li>- Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam);</li> <li>- Recredenciamento de escolas;</li> <li>- Carteira de estudante (região metropolitana/interior).</li> </ul>	109

#### - Reclamação

ASSUNTO	QUANTIDADE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduta inadequada de diretor/núcleo gestor (escolar);</li> <li>- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais;</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão;</li> <li>- Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam);</li> <li>- Não compete ao poder executivo estadual;</li> <li>- Inoperância no atendimento por telefone;</li> <li>- Insatisfação com a resposta da instituição;</li> <li>- Retenção de documentos do aluno por parte da escola;</li> <li>- Falta de estrutura em escola;</li> <li>- Transferência de aluno;</li> <li>- Aplicação de taxas (cobranças e reajustes).</li> </ul>	61
---	----

**- Denúncias**

ASSUNTO	QUANTIDADE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processo de exoneração/demissão;</li> <li>- Credenciamento e autorização de cursos;</li> <li>- Conduta inadequada de servidor;</li> <li>- Equipamentos de segurança em órgãos e entidades;</li> <li>- Irregularidades em processo de seleção/concurso;</li> <li>- Nomeação de professor.</li> </ul>	09

**- Sugestão**

ASSUNTO	QUANTIDADE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestação Incompleta (Falta de Informações que inviabilizam; Tramitação de Processo Spu (análise, encaminhamento).</li> </ul>	03

**- Elogio**

ASSUNTO	QUANTIDADE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão;</li> <li>- Elogio A Servidor Público/Colaborador;</li> <li>- Não Compete Ao Poder Executivo Estadual.</li> </ul>	03



**- Crítica**

ASSUNTO	QUANTIDADE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descumprimento às leis, normas e diretrizes educacionais;</li> <li>- Irregularidades em processo de seleção/concurso;</li> <li>- Leis, decretos, pareceres e resoluções educacionais;</li> <li>- Não compete ao poder executivo estadual.</li> </ul>	04

**- Função/Subfunção de Governo**

EDUCAÇÃO	QUANTIDADE
Administração Geral	140
Ensino Médio	04
Ensino Fundamental	01
Educação Infantil	01
Ensino Superior	04
Ensino Profissional	02
Educação Especial	01
Educação de Jovens e Adultos	01
Tecnologia da Informação	05
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>

O CEE é órgão responsável pela emissão das normas educacionais no âmbito do Sistema de Ensino do Estado do Ceará, emitindo pareceres, resoluções e indicações, além de outros assuntos inerentes a educação no setor público e privado.

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 básica à educação superior (graduação, pós-graduação), ressaltando, quanto à educação superior, que se subordinam à sua jurisdição, apenas as escolas superiores e as universidades estaduais.

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 (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

Unidades	Tipo de Manifestações Encaminhadas às áreas	Total (2017)
Ouvidoria	- Solicitação de Serviço - 85 - Reclamação – 46 - Denúncia – 08 - Crítica – 01 - Sugestão – 01	141
Não Informado	- Solicitação de Serviço - 12 - Denúncia – 01 - Reclamação – 06 - Elogio – 02 - Crítica – 02	23
Núcleo de Auditoria	- Reclamação - 01 - Solicitação de Serviço – 01	2

Área mais Demandada	2016	2017	Variação
Ouvidoria	108	141	33↑
Não Informado	12	23	11↑
Núcleo de Auditoria	10	2	8↓

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/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	75
Fortaleza	33
Canindé	05
Pindoretama	05
Bela Cruz	03
Ibaretama	03
Tabuleiro do Norte	03
Caucaia	02
Meruoca	02
Pentecoste	02
Santa Quitéria	02
Arês	01
Aurora	01
Barbalha	01
Brasília	01
Caririaçu	01
Cariús	01
Cascavel	01
Curitiba	01
Eusébio	01
Groaíras	01
Ibiapina	01
Icó	01
Itapajé	01
Itapiúna	01
Jaboatão dos Guararapes	01
Jaguaruana	01
Juazeiro do Norte	01
Limoeiro do Norte	01
Maracanaú	01
Moreilândia	01
Mundo Novo	01



Pacatuba	01
Porto Velho	01
Redenção	01
Russas	01
Senador Sá	01
Sobral	01
Teresina	01
Tianguá	01
Várzea Alegre	01
Viçosa do Ceará	01
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>

Os municípios mais demandados foram Fortaleza, seguido de Canindé e Pindoretama. Tal fato, acreditamos ser devido a concentração de mais unidades escolares nos mesmos. Tivemos também demandas procedentes de outros estados como Pernambuco, Distrito Federal referentes a solicitação de serviços. 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 %
	2016	2017	
Manifestações Respondidas No Prazo	128	164	28,13
Manifestações Respondidas fora do Prazo	1	2	100,00
Manifestações em Apuração no prazo	1	0	-100,00
Tempo Médio De Atendimento	09d e 09:29:20	10d e 12:17:41	

No que se refere a demandas respondidas fora do prazo, destacamos que finalizamos o ano de 2017, com pendências devido a morosidade de resposta de uma instituição de ensino, embora havendo inúmeras cobranças por parte da ouvidoria. Essa morosidade implicou no aumento do tempo médio de atendimento das demandas que foi de 10 dias, 12 horas, 17 minutos e 41 segundos.



### 3.1.9 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Perguntas	Resultados	Índices
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 19 Outros – 06 Ouvidorias Setoriais – 03	Total: 28
2. Presteza no Atendimento	Bom – 06 Excelente – 15 Ótimo – 04 Regular - 03	% Bom, Excelente e ótimo 89,28%
3. Qualidade da Resposta	Bom – 04 Excelente – 14 Insuficiente – 02 Ótimo – 05 Regular - 03	% Bom, Excelente e ótimo 82,14%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Não – 02 Sim – 26	% SIM 92,85%

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 atenderam de forma satisfatória aos que nos procuraram. Tal fato está corroborado com os percentuais de 89.28 % que consideraram bom, ótimo e excelente a presteza do atendimento e 82,14% quanto a qualidade da resposta, enquanto 92.85 recomendaria a Ouvidoria do CEE para outras pessoas, implicando assim e melhorias em todos esses aspectos.

Cumpramos destacar que quando as demandas se referem a reclamações sobre os serviços prestados pelas instituições de ensino, há uma tendência em serem avaliados de maneira insatisfatória, uma vez que a resposta nem sempre satisfaz plenamente o cidadão, na maioria das vezes pais, mães ou responsáveis pelos estudantes, mesmo com a mediação sempre presente nas interveniências.

#### 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 que faz com haja atraso no envio da resposta ao cidadão.

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 universidades, 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, participamos de quase todos os cursos, treinamentos, reuniões, encontros, oficinas, eventos e palestras, no sentido de buscarmos conhecimento e integração dos trabalhos desenvolvidos. A nossa ausência acontece quando a data coincide com reuniões onde temos participação. 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 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 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.

## **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 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, 22 de janeiro de 2018

*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 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 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 sempre convidada a participar de reuniões e outros eventos aqui realizados.

*Jose Linhares Ponte*  
Jose Linhares Ponte  
Presidente do Conselho Estadual de Educação