

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



**Conselho Estadual de Educação
(CEE)**

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 – EXPEDIENTE

Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira – Presidente

Maria Cláudia Leite Coêlho - Ouvidor

Luzia Helena Veras Timbó – Ouvidor Substituto

2 – INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as ações e atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, 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).

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 dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Atende, ainda, a 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, a 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, a Portaria nº 97/2020, que disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do poder executivo estadual.

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, a Ouvidoria consta como unidade administrativa - órgão 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 por meio de canais de participação, tais como: Ceará Transparente (<https://ceartransparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e-mail (ouvidoria@cee.ce.gov.br), celular, (85) 982387671 e fixo (85) 31016629 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 de ensino públicos e privados da educação básica e suas modalidades, autorização e reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio. Com relação a educação superior, inclui-se as três universidades criadas e mantidas pelo poder público estadual, sendo elas: Universidade Estadual de Ceará (Uece), Universidade Regional do Cariri, (Urca) e Universidade Estadual Vale do Acaraú, (Uva) e as escolas de governo abaixo identificadas:

- ✓ 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)

Vinculado 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 e ouvidor substituto, indicados e nomeados pela Presidente do órgão, que atendem, direcionam e respondem as demandas de acordo com o assunto, zelando para uma relação efetiva do usuário com o serviço público.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

A Ouvidoria do CEE não recebeu recomendações para cumprimento no ano de 2024, no entanto, procura cumprir e efetivar suas atividades em consonância com a Coordenadoria de Planejamento e Articulação com os Sistemas de Ensino, (Cepas) zelando pelo compromisso e padrões de qualidade a fim da prestação de serviços eficazes, eficientes e efetivos.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Este item apresenta o perfil das manifestações recebidas nesta ouvidoria em 2024.

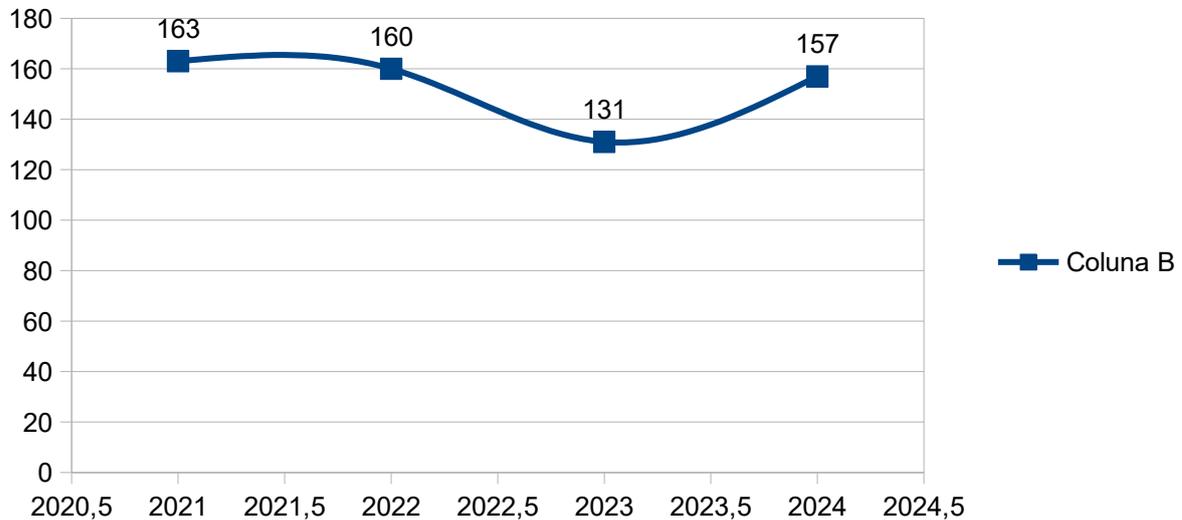
Os gráficos e tabelas utilizados como demonstrativos foram elaborados a partir dos dados contidos nos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente (<https://ceartransparente.ce.gov.br>), registrados no período compreendido de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, acessados em 06 de janeiro de 2024. 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:

- 4.1 Total de manifestações do período
- 4.2 Meio de Entrada
- 4.3 Tipo de Manifestação
- 4.4 Assunto e Subassunto
- 4.5 Tipificação/Assunto
- 4.6 Tipo de Serviços
- 4.7 Programa Orçamentário
- 4.8 Manifestações por Unidade
- 4.9 Manifestações por Município da ocorrência

4.1 – Total de Manifestações do Período

Gráfico de Manifestações Quadriênio 2021 a 2024



No ano de 2024, percebe-se um acréscimo no registro de demandas, tal fato pode ser atribuído a ampla divulgação nas redes sociais do CEE acerca do papel da ouvidoria do órgão, por meio das quais os cidadãos se sentem coparticipantes, registrando manifestação sobre irregularidades cometidas pelas instituições de ensino, o que contribui para uma ação pró ativa em busca do cumprimento das normas educacionais.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variações
Telefone 155	16	20	25,00%
Internet	99	128	29,29%
Presencial	0	0	
CearáApp	0	0	
Telefone Fixo	4	0	-400%
E-mail	9	6	-33,33%
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	1	0	-100%
Reclame Aqui	0	0	
Instagram	0	0	
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Atendimento Virtual	0	0	
WhatsApp	0	0	
Outros	0	0	
Cidadão line – Chat	2	3	50%

Como se observa, os principais meios de entrada foram a Plataforma Ceará Transparente (<https://ceartransparente.ce.gov.br>), por meio da Internet, a Central de Atendimento 155, telefone fixo e *e-mail*. Com relação ao telefone fixo, ao recebermos as chamadas, orientamos para que os usuários registrem aquela manifestação no Portal Ceará Transparente, o que vem devidamente acontecendo. Também a orientação de que as respostas se encontram disponibilizadas no site do CEE, carta de serviços e outros. 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 *e-mail* da ouvidoria é divulgado nas redes sociais do órgão por meio da Assessoria de Imprensa.

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variações
Reclamação	33	26	-26,92%
Solicitação	41	46	26,78%
Denúncias	32	56	42,85%
Sugestões	3	4	25%
Elogios	22	25	12%
TOTAL	131	157	16,56%

O maior volume de manifestações registradas se refere a denúncia (56), solicitação (46), reclamação (26) e elogio (25). As denúncias tiveram aumento expressivo, fato este provavelmente relacionado a abertura de auditorias e sindicâncias que resultaram em advertências/sanções aos responsáveis legais por instituições de ensino, encerramento das atividades, repercutindo no meio educacional, gerando confiança no trabalho desenvolvido por este órgão.

Nesse contexto, percebe-se diminuição das reclamações, provavelmente atribuída a atuação deste órgão quanto a apuração efetiva das denúncias que resultaram em ações corretivas para coibir práticas irregulares.

Permanece com leve alteração o registro de elogios, resultado da atuação eficiente da Ouvidoria e Assessoria de Comunicação, que divulgaram os elogios recebidos na Intranet do Órgão acompanhados das fotos dos servidores/colaboradores elogiados. Esse procedimento não apenas reconheceu positivamente o desempenho dos

servidores, mas também gerou um estímulo encorajador, incentivando os usuários a utilizarem o Portal Ceará Transparente.

A análise da tabela revela um comparativo com poucas variações nas manifestações, destacando redução nas reclamações, fato este já justificado, devido a atuação deste órgão na apuração das denúncias e seus resultados.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
TIPOS	ASSUNTOS	TOTAL
Reclamação	Acompanhamento de instituições de ensino/nucleação	2
	Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	8
	Autorização de cursos	2
Denúncia	Acompanhamento de instituições de ensino/nucleação	3
	Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	36
	Autorização de cursos	2
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	25
Sugestão	Equivalência de estudos	2
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Solicitação	Direitos e deveres do aluno	4
	Emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações	8
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	8

Os assuntos de maior representatividade foram aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais), elogio ao servidor público/colaborador, emissão de certificados/diplomas/históricos /declarações e informações sobre legislação estadual. Referidos assuntos, com exceção dos elogios, articulam-se, estando dispostos e repetidos nos diferentes tipos de manifestações, cujo teor se refere à atuação desconforme de instituições de ensino que resulta na emissão de documentos de forma irregular.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Sub-Assunto	Total
Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	Sem Sub-Assunto	51

Elogio ao servidor público/colaborador	Sem Sub-Assunto	25
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem Sub-Assunto	9
Emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações	Orientações e procedimentos para solicitação	8
Direitos e deveres do aluno	Avanço de estudos	5

Observa-se nesse quadro uma semelhança com o anterior, merecendo destaque ao assunto referente a aplicação de sanções (Descumprimento às normas e diretrizes educacionais), elogio ao servidor público/colaborador, informação sobre legislação educacional, emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações e direitos e deveres do aluno e o acréscimo referente a elogios, resultante do serviço de qualidade e eficiência prestados pelos servidores/colaboradores que executam os trabalhos do Órgão.

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tipo de serviço	Total
Consultas Diversas	70
NÃO SE APLICA	65
Credenciamento, Recredenciamento, Autorização e Reconhecimento de Cursos da Educação Básica	9
Credenciamento, Recredenciamento e Reconhecimento de Cursos da Educação Superior	2
Credenciamento, Recredenciamento Instituições, Autorização, Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos da Educação Profissional	6
Extinção de Escolas	2
Mudança de Endereço de Instituição de Educação Básica	2
Regularização de Vida Escolar	1

O tipo de serviço mais demandado se refere a **consultas diversas, não se aplica e Credenciamento, Recredenciamento, Autorização e Reconhecimento de Cursos da Educação Básica**, serviços estes demandados para este órgão, tendo em vista o leque de informação que prestamos no que se refere a área educacional do estado do Ceará.

Percebe-se que há necessidade de ajuste no sistema no item (tipo de serviço), uma vez que a opção “não se aplica” vem sendo utilizada com frequência, por não ter correspondência com o assunto tratado.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão E Desenvolvimento Estratégico De Pessoas	28
Normatização E Controle Das Políticas Públicas De Educação Básica	112
Normatização E Controle Das Políticas Públicas De Educação Superior	11

Gestão Administrativa Do Ceará	4
Normatização E Controle Das Políticas Públicas De Educação	2

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:

- legalização das instituições de ensino por meio do credenciamento e do reconhecimento de cursos; e
- 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 e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas, constata-se uma atuação eficaz e eficiente que resultou no aumento de elogios aos servidores/colaboradores e aos serviços prestados pelo Órgão.

4.8-Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas		
Área interna	Tempo médio em dias	Total de respostas
PRES – PRESIDENTE	23	1
SEGEC/SEXEC – SECRETARIA GERA/EXECUTIVA	9	14
ASJUR – ASSESSORIA JURÍDICA	11	10
NUCA – AUDITORIA	8	46
NAU – NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	0	3
SISP – SISTEMA DE INF. E SIMP. DE PROCESSOS	0	2
SISPROF – SISTEMA DE INF. E SIMP. DE PROCESSOS DA ED. PROFISSIONAL	1	2
NEB – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO BÁSICA	3	1
CESP – CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E PROFISSIONAL	4	16
ASCOM – ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	0	2
CORAC – COORDENADORIA DE REGULAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS	7	15
CEPAS – COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO, ESTUDOS, NORMAS E ARTICULAÇÃO COM OS SISTEMAS DE ENSINO	0	1
COAFI – COORDENADORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA	0	1

A unidade que mais respondeu demandas 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, esse trabalho é realizado em parceria com a ouvidoria.

Em seguida, foi demandada a Câmara de Educação Superior e Profissional, responsável pelos atos de credenciamento e reconhecimento de cursos da Educação Superior e Profissional, observando-se que as demandas dessa unidade referem-se a atuação irregular de instituições de ensino credenciadas e com oferta de cursos de forma descentralizada, além de instituições irregulares, atuando na oferta de cursos da educação profissional.

Por fim, a Coordenadoria de Regulação, Acompanhamento e Controle das Instituições Educacionais, cuja unidade atua na regulamentação, acompanhamento e controle das instituições educacionais públicas e privadas, da educação básica vinculadas à rede estadual de educação.

Denota-se que entre as fragilidades demonstradas através das manifestações, uma delas é o acompanhamento do funcionamento das instituições de ensino, fato este que ocorre devido ao resumido número de servidores.

4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
Acaraú		2
Amontada		2
Apuiarés		3
Aurora		3
Barreiras		1
Beberibe		2
Bela Cruz		2
Brejo Santo		1
Campos Sales		1
Caririaçu		2
Caucaia		3
Coreaú		2
Crateús		3
Crato		1
Cruz		2
Fortaleza	57	84
Groaíras		1
Horizonte		1
Iguatu		1
Itapajé		1
Juazeiro do Norte	2	2
Maracanaú		1
Maranguape		1
Milagres		1
Não se Aplica		6

Pacajus		1
Pacatuba		1
Quixadá		1
Quixeramobim		1
Russas	2	2
Salto		1
São Paulo	3	2
Sobral		3
Tabuleiro do Norte		1
Tianguá	11	4
Tururu		2
Ubajara		1
Várzea Alegre		2
Viçosa do Ceará		6
Indefinido	56	
Total	131	157

Verifica-se que a maioria das ocorrências é do município de Fortaleza, devido à proximidade com o CEE, bem como possuir o maior número de instituições vinculadas ao Sistema Estadual de Ensino.

Algumas 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, possuem autonomia para regulamentar e acompanhar o funcionamento das instituições que ofertam educação infantil e as que são criadas e mantidas pelo poder público municipal.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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: 100%**
- ✓ **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 60%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	2023	2024
Total de Manifestações pendentes no prazo	131	3
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	0	153
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	0	1
Total	131	157
Tempo médio para responder em dias:	5.12	7.01

Em 2024, uma manifestação foi finalizada fora do prazo devido à complexidade do assunto, inclusive com a indicação de formalização de processo a fim de ser emitido parecer.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	99,37%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0,63%

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

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

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	5.12
Tempo Médio de Resposta 2024	7.01

Percebe-se um acréscimo no tempo médio de resposta, devendo tal fato ser atribuído ao número de denúncias que requerem uma apuração mais detalhada, às vezes com necessidade de visita às instituições de ensino visando o esclarecimento e elucidação dos fatos.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Como já especificado em itens deste relatório, a insatisfação dos cidadãos acontece devido algumas demandas recaírem sobre instituições não legalizadas que funcionam clandestinamente, não tendo este órgão ingerências sobre o seu funcionamento resultando em frustração das expectativas quanto a aplicação de sanções e outros.

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,88
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,72
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	3,88
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,24
Média das Notas:	3,68
Índice de Satisfação:	60,00%

Diante dos resultados colhidos observa-se que houve diminuição no índice de satisfação, que pode ser atribuído ao fato de denúncias, envolvendo instituições de ensino não legalizadas, portanto, não pertencentes ao sistema de ensino do Estado do Ceará, cuja orientação é recorrer ao representante do Ministério Público onde ocorre a suposta irregularidade, uma vez que foge à competência deste órgão o acompanhamento e aplicações de sanções neste caso, gerando por parte dos cidadãos uma insatisfação, frustrando a expectativa de ver sua demanda resolvida.

5.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

Esclarecer e cientificar os usuários sobre as competências do CEE, enfatizando que instituições que funcionam de forma irregular, sem o credenciamento deste órgão, não integram o sistema estadual de ensino, portanto, foge à competência do CEE apurar denúncias e atuar na coibição desse funcionamento.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	21
Total de pesquisas respondidas 2024	25

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,84
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,92
Índice de Expectativa:	2,08%

Percebe-se que houve melhoria quanto a qualidade do serviço prestado pela ouvidoria uma vez que após sua finalização, o usuário demonstrou satisfação com a resposta obtida.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivo das Manifestações

As principais manifestações podem ser assim especificadas: **aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais), elogio a servidor público/colaborador e informações sobre legislação de ensino**. Assim, percebe-se que a mais evidente, refere-se ao funcionamento irregular de instituições de ensino, gerando dúvidas quanto à legalidade da emissão dos documentos escolares, portanto estando interligada com busca de informações sobre a legislação educacional.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

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

6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto as 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 da ouvidoria, telefones, e-mails ou presencialmente, a fim de serem informados sobre a legalidade dos cursos ofertados. Divulgação de 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.

Realização de sindicância e auditoria com a finalidade de apurar as irregularidades das instituições de ensino, corrigindo as falhas detectadas por meio de orientações, aplicando sanções quando se fizerem necessárias.

Outra providência adotada, é a realização de *lives* e projetos com o objetivo de esclarecer as escolas sobre a legislação de ensino e as implicações no descumprimento dessas normas.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Diante das manifestações registradas neste órgão, a ouvidoria mantém contato com as áreas internas, compartilhando os principais assuntos, o que resulta em ações com a finalidade de corrigir fragilidades no funcionamento das instituições de ensino, redundando na oferta de um serviço de qualidade para os usuários.

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

Participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor.

- ✓ Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;
- ✓ Tira dúvidas tá-on (CGE);
- ✓ Capacitações Escolas de Gestão Pública (EGP);
- ✓ Curso Básico em ouvidoria;
- ✓ Oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria;
- ✓ Live Janeiro Branco;
- ✓ Oficina do Relatório de Gestão de Ouvidoria;
- ✓ Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e à Discriminação;
- ✓ Classificação das demandas de Ouvidoria;
- ✓ Tratamento de Denúncias;
- ✓ Linguagem simples;
- ✓ Orientações para respostas parciais;
- ✓ Classificação das Manifestações quanto a procedência;
- ✓ Inteligência emocional.

9 – SUGESTÕES DE MELHORIAS APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Rua Napoleão Laureano, 500 – Bairro de Fátima
CEP: 60.411-170 – Fortaleza / CE – Fone: (85) 9.82387671

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 meios 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;
- ✓ Estimular a participação dos servidores na composição de Comissões que elaboram resoluções, considerando a importância para o sistema de ensino;
- ✓ 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.

10 – 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, envidarei esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para proporcionar um serviço de qualidade aos q

Ciente, recomendo dar amplo conhecimento deste Relatório às unidades internas deste CEE e ao público em geral, por meio do *site*: [Acesso à Informação - Conselho Estadual de Educação](#)

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

A Ouvidoria do CEE, em consonância com as normas e orientações emitidas pela CGE, vem procurando desempenhar suas ações para que cada vez mais os cidadãos tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória.

Nesse particular, ressalte-se os esforços empreendidos pela presidência, câmaras, unidades administrativas e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são concernentes. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2024 possam ter contribuído para a melhoria da gestão do CEE, bem como para o atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Destaque-se também o trabalho realizado pela Auditoria que, junto à Ouvidoria, colabora com os processos de verificação *in loco*, realização de auditoria e sindicância instauradas em 2024 em razão das manifestações oriundas da Ouvidoria.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2025

MARIA CLÁUDIA LEITE COELHO
OUVIDOR SETORIAL

ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO