



Conselho Estadual de Educação-CEE

Relatório de Ouvidoria 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Direção Superior : Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira
Ouvidora: Rita Gomes do Nascimento

1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta um panorama das atividades desenvolvidas em 2019 por esta Ouvidoria, órgão de assessoramento que integra a estrutura organizacional do Conselho Estadual de Educação (CEE), conforme estabelecido no Decreto nº 33.014, de 15 de março de 2019, que altera a estrutura organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão do CEE.

A Ouvidoria do CEE está ligada ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual como uma Setorial que integra a Rede de Ouvidorias do Estado. As ouvidorias setoriais atuam sob a coordenação e orientação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará foi instituído pela Lei nº 13.875/2007 e alterações, regulamentado pelo Decreto nº 30.938/2012 com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à ampliação do espaço de participação e controle social.

O CEE tem como missão normatizar, deliberar, acompanhar e avaliar o Sistema Estadual de Ensino do Ceará para o desenvolvimento da educação com qualidade e equidade. Suas competências e atribuições estão definidas no artigo 230 da Constituição Estadual, bem como no artigo 7º da Lei nº 11.014, de 9 de abril de 1985. Dentre as suas atribuições está a emissão de normas disciplinadoras do sistema estadual de ensino, tais como o credenciamento de instituições de ensino da educação básica, públicas e privadas; a autorização e o reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio e da educação superior.

Conforme define o Decreto nº 29.159 de 2008 que dispõe sobre seu Regimento Interno, o Conselho Estadual de Educação, órgão colegiado do Sistema de Ensino do Estado, composto pelas Câmaras de Educação Básica e Câmara de Educação Superior e Profissional, é entidade com autonomia administrativa, constituindo-se em unidade

orçamentária e de despesa, tendo como finalidade normatizar a área educacional do Estado, interpretar a legislação do ensino, aplicar sanções, aprovar o Plano Estadual da Educação e Planos de Aplicação de Recursos destinados à educação, assim como exercer as demais atribuições constitucionais e legais previstas.

A Ouvidoria do CEE busca contribuir para o cumprimento da missão e atribuições do Órgão, promovendo a mediação no processo de participação do cidadão na implementação dos serviços públicos prestados pelo CEE. Desse modo, os cidadãos/usuários dos serviços públicos têm buscado esta Ouvidoria para fazer sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias por meio de diferentes canais de participação como o Portal Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e-mail (ouvidoria@cee.ce.gov.br) ou de modo presencial na Rua Napoleão Laureano, 500, Fátima, Fortaleza-CE.

A seguir serão apresentadas informações que possibilitam uma maior publicização do trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria, expressão do compromisso do CEE com a qualidade dos serviços prestados. Além disto, este relatório atende ao disposto nos Arts. 8º e 9º do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, e o Arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

No que se refere a Recomendação nº 04 do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2018 que trata de "Estruturar fisicamente a Ouvidoria do órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante à variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamentos)", informa-se que a Ouvidoria do CEE não dispõe de espaço físico exclusivo, uma vez que o Conselho não conta com uma estrutura física capaz de abrigar individualmente todas as suas unidades administrativas. Como informado em relatórios

anteriores, a Ouvidoria funciona em sala compartilhada com a Auditoria (AUDIT), a Assessoria Jurídica (ASJUR) e, recentemente também, com a Coordenadoria de Planejamento, Estudos, Normas e Articulação com os Sistemas de Ensino (CEPAS). Em que pese tal situação, informa-se que o CEE possui em sua estrutura organizacional o Núcleo de Atendimento ao Usuário (NAU). Atualmente funciona em sala estruturada para o atendimento dos usuários que pode ser feito por e-mail (nau@cee.ce.gov.br), telefone (3472-1209) ou de modo presencial. O Núcleo está composto por uma equipe de três servidoras, tem representação no Comitê Setorial de Acesso a Informação do CEE e responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Quanto a Recomendação nº 2 "Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente", adotou-se como procedimento padrão incluir, na resposta ao Usuário, a seguinte mensagem: "Por oportuno, solicitamos responder pesquisa de satisfação, disponível no site da Plataforma Ceará Transparente". Considera-se que a pesquisa de satisfação apresenta-se como mais um canal por meio do qual é facilitada a participação do cidadão.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Apresenta-se agora um perfil das manifestações recebidas na Ouvidoria. Os gráficos e tabelas utilizados como demonstrativos foram elaborados a partir dos dados contidos nos relatórios gerados e disponibilizados pela Plataforma Ceará Transparente. Alguns indicadores de análise foram:

-  **Meio de Entrada**
-  **Tipo de Manifestação**
-  **Assunto e Sub-Assunto**
-  **Tipificação/Assunto**
-  **Tipo de Serviços**

-  Programa Orçamentário
-  Manifestações por Unidade
-  Município

3.1 - Total de Manifestações do Período

O gráfico 1 apresenta o número de manifestações recebidas nos últimos 4 anos (2016 a 2019) e o gráfico 2 as manifestações mensais de 2019.

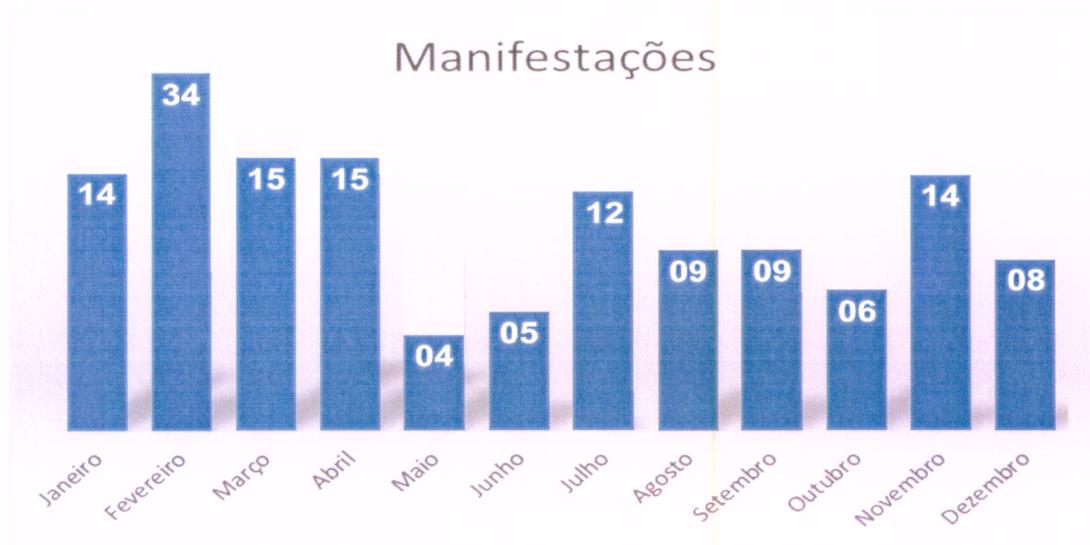
Gráfico 1 - Manifestações por Ano - 2016 a 2019



Percebe-se um decréscimo no registro de demandas na ouvidoria do CEE em 2018, ano de mudança do sistema de comunicação que passou do Sistema de Ouvidoria - SOU para a Plataforma Ceará Transparente. Em 2019, com a estabilização de uso do novo sistema, houve um crescimento de 31% das demandas recebidas em relação ao ano

anterior. Evidencia-se, desse modo, que a Plataforma tem se constituído como meio de participação digital dos cidadãos, contribuindo, por conseguinte, para uma maior publicização dos serviços prestados pela Ouvidoria do CEE.

Gráfico 2 - Manifestações Mensais (2019)



No que se refere à sazonalidade mensal das demandas endereçadas à Ouvidoria, observa-se que os meses de fevereiro e novembro concentram os maiores números de manifestações por serem aqueles em que ocorrem, respectivamente, o início do ano letivo e o momento de realização das avaliações finais nas escolas.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

A tabela 1 a seguir lista os canais de envio das demandas da Ouvidoria do CEE.

Tabela 1 - Meio de Entrada

Meios	2018	2019	Variação
Telefone 155	19	27	29,63%
Internet	80	99	19,19%
Presencial	00	04	100%
Telefone Fixo	00	00	0%

E-mail	01	02	50%
Caixa de Sugestões	00	00	0%
Facebook	02	02	0%
Reclame Aqui	00	00	0%
Instagram	00	00	0%
Twitter	00	00	0%
Carta	00	00	0%

Os principais meios de entrada são a Plataforma Ceará Transparente e a Central de Atendimento 155. Destaca-se que só quase no final do ano, precisamente a partir do mês de outubro, com a criação de alguns canais de comunicação social, outros meios de entradas puderam ser ativados, dentre eles o Twitter, o Facebook e o Instagram. A partir de 2020 passará a ser disponibilizada também uma caixa de sugestões, tanto para os usuários externos quanto para os internos.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

A Tabela 2 apresenta os diferentes tipos de demandas levadas à Ouvidoria.

Tabela 2 - Tipologia de Manifestações

Tipos	2018	2019	Variação
Reclamação	30	37	18,92%
Solicitação	64	82	21,95%
Denúncia	06	00	-100%
Sugestão	02	00	-100%
Elogio	00	15	100%

A grande maioria das manifestações se referem às solicitações de informações ou de fiscalização/acompanhamento junto às instituições de ensino da rede estadual, públicas e particulares, da educação básica à educação superior. Visando divulgar mais os seus serviços e as formas de como o cidadão poderá acessá-los, o CEE elaborou sua nova Carta de Serviços em 2019. Acredita-se que com a sua devida publicidade, o cidadão será melhor informado e poderá utilizar com mais regularidade o canal da Ouvidoria, ajudando, com isso, a qualificar melhor os serviços prestados pelo CEE. Destaca-se que

a Assessoria de Comunicação (ASCOM) do Órgão vem atuando de forma bastante ativa na divulgação da Carta de Serviços, estimulando o seu acesso aos Usuários. Ademais, a gestão superior do CEE entende que será preciso maiores investimentos no acompanhamento às instituições de ensino, razão pela qual vem envidando esforços para isso.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Na Tabela 3 a seguir são apresentados aos assuntos e suas classificação em cinco categorias diferentes.

Tabela 3 - Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	- Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	15
	- Direitos e deveres dos alunos	06
	- Emissão de certificados/diplomas/histórico/declarações	04
Solicitação	- Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	41
	- Emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações	06
	- Credenciamento de instituições de ensino/nucleação	05
Denúncia	-	-
Sugestão	-	-

Elogio	- Elogio ao servidor público/colaborador	12
	- Elogio aos serviços prestados pelo órgão	03

Tanto as reclamações quanto as sugestões se referem, de maneira geral, ao descumprimento de normas educacionais e ao consequente pedido de aplicação de sanções. Esses dados indicam a necessidade de o CEE equacionar melhor a relação entre o seu papel normatizador e avaliador, devendo implementar melhorias no acompanhamento das instituições de ensino da rede estadual. Há que se registrar ainda os esforços dos seus servidores em atender bem e prontamente ao cidadão, razão pela qual tem crescido também o número dos elogios destinados para eles ao longo do ano.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela 4 - Tipo de Serviços

Tipos	Total
Comunicação de irregularidades funcionais e administrativas	33
Credenciamento e credenciamento da instituição de educação profissional técnica de nível médio	19
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	13

Como já informado, o maior número de manifestações se refere à comunicação de irregularidades praticadas pelas instituições de ensino, tais como denúncias, reclamações e pedidos de informações sobre aquelas que funcionam de modo irregular. Estas demandas se referem, sobretudo às instituições que não estão devidamente credenciadas e/ou seus cursos não autorizados.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 5 - Programas Orçamentários

Programas	Total
Gestão de políticas públicas da educação	126
Gestão e manutenção	08

O Programa Gestão de Políticas Públicas da Educação, principal fonte orçamentária do CEE, tem como objetivo apoiar a implementação de boas práticas da gestão de ensino, contribuindo para a melhoria dos indicadores educacionais. O público-alvo do programa são as escolas da rede de ensino do estado, alunos 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, emitindo normas, fazendo a interpretação e a aplicação da legislação educacional de âmbito nacional e estadual para o aperfeiçoamento da gestão escolar, bem como na melhoria da articulação com os diferentes segmentos sociais organizados e instituições afins.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela 6 – Unidades Internas

Unidades	Total
OUVIDORIA	80
CESP	30
NEB	9
NAU	6
AUDITORIA	4

Embora ligadas às diferentes áreas de competência das Unidades Administrativas do CEE, a Ouvidoria respondeu a maioria das manifestações recebidas. Todavia, a Câmara e o Núcleo de Educação Superior e Profissional responderam 30 manifestações do total de 134 recebidas em 2019. Tal fato se justifica pelo crescimento contínuo da educação profissional no Estado, ofertada principalmente pelas instituições particulares de se originaram as manifestações. Cabe destacar também que o Núcleo de Atendimento ao

Usuário (NAU) possui sistema próprio de atendimento, razão do baixo número de manifestações que lhe foram direcionadas e respondidas.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela 7 – Municípios

Municípios	2018	2019
Fortaleza	13	38
Indefinido	78	55
Camocim	00	05
Sobral	00	04
Caucaia	00	03

Observa-se que, na maioria das manifestações, não aparece a identificação dos municípios. Além disso, várias questões educacionais são tratadas localmente em cada município graças a atuação dos Conselhos Municipais de Educação (CMEs) e das Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação (CREDEs).

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado. Como pode ser visto nas tabelas abaixo, em 2019 não ocorreram manifestações respondidas fora do prazo e nem ficaram manifestações pendentes. Deste modo, pode-se dizer que o índice de resolubilidade foi de 100%.

Tabela 8 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	100	134

Manifestações Finalizadas fora do Prazo	02	00
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	00	00
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	00	00
Total	102	134

Tabela 9 – Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Finalizadas no Prazo	98,04%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1,96%	0%

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Ao término da manifestação, é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, a pesquisa de satisfação para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Neste caso, mediante concordância do usuário, a pesquisa é realizada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155. Na tabela 10 a

seguir são apresentados os números referentes à pesquisa de satisfação no que tange aos serviços prestados pela ouvidoria do CEE.

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,65
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,55
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,7
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,5
Média	4,6
Índice de Satisfação*	92%
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,45
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,7

Total de pesquisas respondidas	20
Representação da Amostra	14,92%

***Obs. Cálculo do Índice de Satisfação: Média perguntas A B C D * 20.**

Obs. 1. Cálculo da Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações Finalizadas * 100.

Obs. 2. A nota máxima é 5.

Entre os que participaram da pesquisa, o índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria foi de 92%. Há que se registrar, no entanto, a baixa participação, ocasionada pelo pouco interesse dos usuários em participar da pesquisa. Por este motivo, a partir de setembro do corrente ano, em todas as respostas enviadas aos cidadãos, foi acrescida a mensagem: "Por oportuno, solicitamos responder pesquisa de satisfação, disponível na plataforma ceará transparente".

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações se referem a irregularidades no funcionamento das instituições de ensino, ligadas ao descumprimento das normas e diretrizes educacionais.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações sobre irregularidades e não cumprimento de normas e diretrizes educacionais podem ser associadas ao crescente número de instituições que ofertam cursos de educação profissional de forma presencial e à distância. Todavia, o CEE possui pouca capilaridade para acompanhar e avaliar tais instituições de maneira mais sistemática.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Na resolução dos casos apresentados, o CEE realizou diversas ações, tais como notificação das instituições, contato presencial, telefônico e por e-mail, solicitando providências, bem como informando sobre as implicações decorrentes. Além destas iniciativas, o conselho também iniciou o ano de 2019 atualizando as normas reguladoras dos sistemas de ensino e de suas instituições educacionais. A referida atualização se dará em decorrência de novas diretrizes exaradas pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), as alterações na Lei de Diretrizes e Bases (LDB), além de outras.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Acredita-se que a Ouvidoria tem impactos positivos na gestão do CEE, uma vez que, ao longo do desenvolvimento de suas atividades, buscou colaborar com ações consideradas estruturantes, tais como as elaborações do Plano de Ação 2019/2020; da Carta de Serviços, do Manual de Atribuições, do Manual de Perguntas Frequentes e do Relatório Anual de Atividades. Além disso, a Ouvidoria tem participado efetivamente das reuniões do grupo gestor do CEE.



7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Nesta seção são apresentados dados sobre a participação da Ouvidoria em eventos relacionados à área de Controle Social ou correlata, em atividades institucionais, bem como em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor, conforme quadro abaixo.

EVENTO	INSTITUIÇÃO PROMOTORA	CARGA HORARIA	LOCAL	DATA
Oficina de Elaboração do Plano de Ação do Conselho Estadual de Educação	CEE/EGPCE	20 horas	EGPCE Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	09 a 13/09
Oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão	CGE/EGPCE	08 horas	EGPCE - Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	19/09
Seminário: A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e a formação dos professores	CEE	08 horas	CEE	30/09
5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	CGE	04 horas	Superintendência de Obras Públicas do Ceará-SOP	23/10
44º Fórum Permanente de Controle Interno – Atuação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo	CGE/EGPCE	08 horas/aula	SEPLAG	13/11
Oficina de Construção de Relatórios de Ouvidoria	CGE/EGPCE	04 horas	EGPCE - Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará	22/11
VI Reunião da rede de Fomento ao Controle Social		04 horas	ARCE - Agência reguladora do Estado do Ceará	18/12

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

9 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Quanto ao aperfeiçoamento do Sistema de Ouvidoria, sugere-se:

- ✓ Continuidade das formações para a rede de ouvidores;
- ✓ Formação sistemática da equipe da central de atendimento 155, visando melhor qualificar as demandas de ouvidoria no que concerne a sua receptividade;
- ✓ Aprimoramento da Plataforma Ceará Transparente, evitando inconsistência de dados na emissão dos relatórios.

Com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pelo CEE, sugere-se:

- ✓ Ampliação dos espaços de participação dos usuários, por meio da realização de audiências e consultas públicas; reuniões técnicas com especialistas durante os processos de emissão de normas e diretrizes educacionais que estejam ligados a direitos coletivos, por exemplo a regulamentação e implementação da Base Nacional Comum Curricular;



- ✓ Promoção de debates, seminários, ciclos de palestras referentes aos temas educacionais em geral e, em particular, sobre normas e diretrizes exaradas pelo Órgão;
- ✓ Realização de reuniões itinerantes nos municípios que tenham instituído seus conselhos municipais de educação;
- ✓ Promoção e/ou apoio a formação contínua dos servidores, bem como articulação junto aos setores responsáveis do poder executivo estadual para a instituição de uma política de gestão de pessoas, conforme definido no Plano de Ação 2019/2022 do CEE;
- ✓ Adoção de medidas que visem ao progressivo processo de desburocratização e modernização dos serviços prestados pelo Órgão.

Por fim, destaca-se que a recomendações/sugestões têm a intenção de esta Ouvidoria cumprir com suas atribuições legais, dentre elas a promoção da participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, garantindo a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços prestados pelo CEE; dentre outras atribuições definidas por força da Lei nº 13.460 de 2017.

Rt. — do Nato

RITA GOMES DO NASCIMENTO
OUIDORA SETORIAL

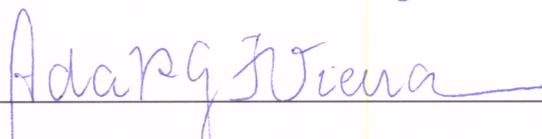
10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria do CEE tem se destacado como um importante canal de atuação na administração moderna. Seu relevante papel no serviço público assegura que as metas

governamentais sejam seguidas e atendidas dentro dos melhores padrões, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Ao tomar conhecimento do presente relatório, envidarei esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas para que o Conselho Estadual de Educação proporcione um serviço de qualidade aos que buscam este órgão. Ressalto que a ouvidora tem total apoio e acesso a este Gabinete, uma vez que, conforme a nova estrutura organizacional do CEE, a Ouvidoria é órgão de assessoramento.

As recomendações e sugestões apresentadas no presente relatório se coadunam com o planejamento de gestão deste CEE, elaborado em 2019 para ser executado até 2022.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2020



ADA PIMENTEL GOMES FERNANDES VIEIRA
PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO