



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



## EXPEDIENTE

Direção Superior: Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira

Ouvidora: Rita Gomes do Nascimento

Ouvidora-Substituta: Luzia Helena Veras Timbó

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta um panorama das atividades desenvolvidas no ano de 2021 pela Ouvidoria Setorial do Conselho Estadual de Educação (CEE).

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 suas atribuições estão o credenciamento dos estabelecimentos públicos e privados de ensino da educação básica e suas modalidades, bem como a autorização e o reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio e da educação superior, ofertados pelas instituições educacionais vinculadas à rede estadual de ensino.

Ligado à Governadoria do Estado/Casa Civil, o CEE possui autonomia administrativa e tem por finalidade normatizar a área educacional do sistema de ensino do estado do Ceará, interpretar a legislação do ensino, aplicar sanções, assim como exercer as demais atribuições constitucionais e legais previstas, conforme o Decreto nº 29.159 de 2008 que dispõe sobre o seu Regimento Interno. Em sua estrutura organizacional a Ouvidoria é órgão de assessoramento, ao lado da Assessoria Jurídica, Assessoria de Comunicação e Auditoria. Além da Direção Superior, Gerência Geral, Órgãos de Execução Programática e Instrumental, o CEE é constituído pelos seguintes colegiados: Câmara de Educação Básica (CEB), Câmara de Educação Superior e Profissional (CESP) e Conselho Pleno.

A Ouvidoria do CEE compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e integra a Rede de Ouvidorias do Estado. As ouvidorias setoriais atuam sob a

coordenação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) que tem como missão coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

O Sistema de Ouvidoria do Ceará foi instituído por meio da 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. A Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem o papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Em conformidade com o novo modelo de gestão do Poder Executivo, o Sistema Estadual de Ouvidorias é formado pela Controladoria e Ouvidoria Geral - CGE, enquanto órgão central, e por 62 Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

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 usuários têm buscado o instituto de ouvidoria para fazer sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias através de canais de participação, tais como o Ceará Transparente (<https://ceartransparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e-mail ([ouvidoria@cee.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cee.ce.gov.br)) ou ainda de forma presencial na Rua Napoleão Laureano, número 500, Fátima, Fortaleza-CE.

A seguir serão apresentadas informações sobre o trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria, expressando o 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 e a instrução Normativa nº 01/2020.



## **2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS**

A seguir serão apresentadas informações referentes às recomendações e orientações apontadas no **Relatório de Gestão 2020** pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, apontando a situação e as providências adotadas.

**Orientação 01** - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

**Resposta:** Fluxo elaborado (anexo)

**Orientação 03** – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

**Resposta:** Fluxo elaborado (anexo)

**Orientação 09** - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

**Resposta:** São elaborados periodicamente relatórios resumidos e encaminhados à gestão superior, à secretaria geral e à unidade de planejamento do CEE com dados da plataforma CT. (Ex: Relatório anexo)

**Orientação 10** - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017

**Resposta:** O CEE apresentou em seu Plano de Ação de 2019 a 2022 estratégias para a readequação dos seus sistemas de prestação de serviços. Exemplos são o Sistema de Informatização e Simplificação de Processos - SISP e o Sistema de Informatização e Simplificação de Processos da Educação Profissional – SISPROF. A intenção é inserir pesquisa de satisfação com os serviços dentre dos sistemas. Entretanto dado o contexto pandêmico e o reduzido orçamento ainda não foi possível. A gestão superior está comprometida com o aumento dos investimentos orçamentários de recursos humanos na garantia da qualidade da educação cearense, bem como a promoção do bom atendimento aos cidadãos. Em que pesem os esforços, no momento apenas a Ouvidoria, através do CT, possui pesquisa de satisfação. O convite para que o/a manifestante participe da pesquisa foi intensificado, constante em todas as respostas encaminhadas. De todo modo, esforços continuarão a ser envidados para a promoção da avaliação contínua dos serviços prestados pelo CEE.

### **3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)**

Este item apresenta o perfil das manifestações recebidas nesta Ouvidoria na gestão de 2021. 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>), acessados em 05/12/2022 e em 17/01/2022. 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.

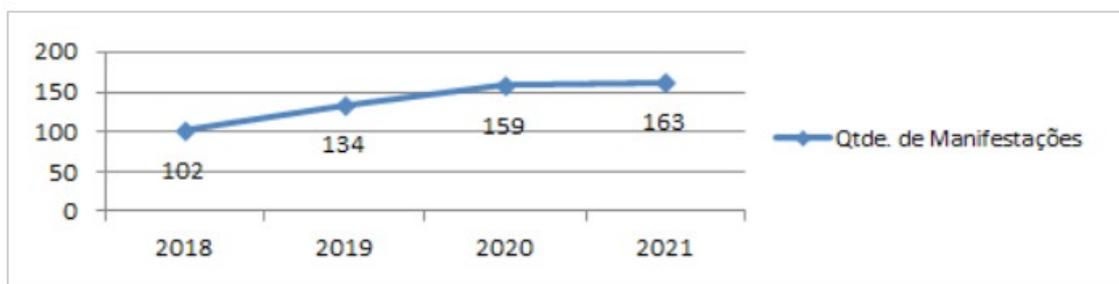
Para traçar o perfil das manifestações recebidas foram utilizados, dentre outros, os indicadores de análise abaixo relacionados:

- Total de Manifestações do Período
- Meio de Entrada
- Tipo de Manifestação
- Tipificação/Assunto
- Assunto e Subassunto
- Tipo de Serviços
- Programa Orçamentário
- Manifestações por Unidade
- Município

Na sequência seguem as informações compiladas em gráfico e tabelas.

### 3.1 - Total de Manifestações do Período

#### Gráfico de Manifestações por Ano - 2018 a 2021



A partir de 2018 os registros têm aumentado a cada ano. O que pode ser lido como indicativo da aceitação e da consolidação da plataforma entre os usuários. Atribui-se também tal feito ao papel desempenhado pela rede de ouvidorias que vem trabalhando para a consolidação do instituto de Ouvidoria no Ceará, primando pela participação do cidadão na administração pública.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Varição</b>
<b>Telefone 155</b>	48	31	-35,4%
<b>Internet</b>	100	118	18%
<b>Presencial</b>	00	00	0%
<b>CearáApp</b>	01	02	100%
<b>Telefone Fixo</b>	00	00	0%
<b>E-mail</b>	07	10	42,8
<b>Caixa de Sugestões</b>	00	00	0%
<b>Facebook</b>	01	01	0%
<b>Reclame Aqui</b>	00	00	0%
<b>Instagram</b>	02	00	-100%
<b>Twitter</b>	00	00	0%
<b>Carta</b>	00	01	100

Como pode ser visto os principais meios de entrada foram a Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>) e a Central de Atendimento 155. 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.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Tipos</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Varição%</b>
<b>Reclamação</b>	63	53	15,8%
<b>Solicitação</b>	82	76	7,3%
<b>Denúncia</b>	06	25	316,6%
<b>Sugestão</b>	02	03	50%
<b>Elogio</b>	06	06	0,0%

Os três maiores volumes de manifestações foram registrados como solicitação (76), reclamação (53) e denúncia (25). Entre 2020 e 2021 as denúncias tiveram o maior crescimento (316%) e os elogios a menor variação (0,0%), permanecendo assim inalterado.

Como informado no relatório de 2020, as manifestações tipificadas como reclamação, denúncia e até mesmo de sugestão não dizem respeito diretamente à sua função e aos serviços prestados pelo CEE. Exemplo disso, pode ser dado por meio das reclamações e denúncias ligadas ao Novo Coronavírus (Covid 19). Elas tratavam de descumprimento das medidas de segurança sanitária por parte das escolas da rede particular e não ao CEE.

É de competência do CEE exarar normas que regulamentam o funcionamento destes estabelecimentos, principalmente por meio dos seus atos de credenciamento e de credenciamento das instituições de ensino, bem como da autorização e do reconhecimento de seus cursos. Entretanto questões de segurança sanitária, como as apresentadas durante a pandemia fogem aos alcances da atuação do Órgão. Nessa seara o CEE não exerce função fiscalizadora. Como dito na introdução, o Órgão regulador do sistema de ensino estadual, zela, por exemplo, pelo cumprimento dos dias letivos conforma definido na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB, Lei 9.394/96) e pelo cumprimento do Projeto Pedagógico da escola aprovado pelo CEE.

Da mesma, também é comum o/a cidadão/ã apresentar denúncia de funcionamento de instituição e oferta de curso por instituição educativa que não está credenciada, não sendo portanto autorizada pelo CEE para funcionar. Nestes casos, os documentos expedidos por tais instituições como diplomas e certificados não terão validade. Ou seja manifestações relativas às instituições que funcionam de modo irregular, sem autorização do CEE, fogem as competências do CEE. Nesses casos tais denúncias ou reclamações deverão ser feitas ao Ministério Público, uma vez que estas instituições, não autorizadas pelo CEE, não fazem parte do sistema de ensino. Todo estudante ao procurar se matricular em uma instituição de ensino da rede privada deve primeiramente verificar se tal instituição está credenciada junto ao CEE.

### 3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	CORONAVÍRUS (COVID 19)	20
	APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	10
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	21
	APLICAÇÃO DE SANÇÕES	12
Denúncia	CORONAVÍRUS (COVID 19)	11
	APLICAÇÃO DE SANÇÕES	08
Sugestão	CONSULTA SOBRE AS COMPETÊNCIAS E ATUAÇÃO DAS COMISSÕES DE ÉTICA PÚBLICA	01
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	01
Elogio	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	05
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	01

### 3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total

CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	31
APLICAÇÃO DE SANÇÕES	DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS	30
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS	Sem subassunto	28
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	14
EMIÇÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICO S/DECLARAÇÕES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO	13

Os assuntos de maior representatividade foram Coronavírus (Covid-19), aplicações de sanções e informações sobre legislação educacional. De certo modo os três se articularam nos tempos de Pandemia iniciados em 2020. As medidas de segurança sanitária, tais como o uso de equipamentos por professores, alunos e funcionários, o distanciamento e o número de alunos por sala, o ensino remoto foi a tônica das manifestações.

### 3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
<b>CORONAVÍRUS (Covid 19)</b>	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	31
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	14

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
NORMATIZAÇÃO E CONTROLE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EDUCAÇÃO	163

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 as seguintes iniciativas:

- a) Promoção da legalização das instituições de ensino por meio do credenciamento dos estabelecimentos de ensino e do reconhecimento de cursos; e
- b) Promoção da 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.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
CORAC - COORDENADORIA DE REGULÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS	61
NUCA - AUDITORIA	52
CESP - CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E PROFISSIONAL	21

Como pode ser visto na tabela acima a unidade interna do CEE mais demandada é Coordenadoria de Regulação, Acompanhamento e Controle das Instituições Educacionais-

CORAC. Costuma-se dizer que ela é o coração do CEE por estar ligada aos assuntos da educação básica e superior.

Esta unidade atua na regulamentação, acompanhamento e controle das instituições educacionais públicas e privadas, vinculadas à rede estadual de educação. Denota-se que entre suas atribuições a que apresenta maiores fragilidades, demonstradas através das manifestações, é a de acompanhamento. O funcionamento irregular das instituições, o não cumprimento das atividades pedagógicas, em obediência a legislação educacional, são os assuntos mais recorrentes.

### 3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	2020	2021
Fortaleza	39	46
Indefinido	90	78

Na maioria das manifestações não aparece a identificação dos municípios. Muitas 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 sistemas de ensino próprios, com seus respectivos órgãos normativos. Dessa forma, estes órgãos possuem autonomia para regulamentar o funcionamento dos estabelecimentos de ensino vinculados às suas redes. Também é importante mencionar a atuação local das Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação (Credes), órgãos ligados à Secretaria da Educação do Estado do Ceará (Seduc), no exercício da sua gestão descentralizada, adotada no estado desde 1995.

Em que pese a cidade de Fortaleza ser o município de maior representatividade nas manifestações de ouvidoria, os assuntos trazidos pelos usuários deste município se referem basicamente ao funcionamento dos estabelecimentos de ensino particulares.

Mesmo o município de Fortaleza possuindo seu Conselho de Educação, a competência de regulamentar tais escolas é do CEE. Exceção feita aos estabelecimentos particulares de educação infantil.

#### 4 – 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 e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.**

##### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

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

Em 2021 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, fazendo com que esta ouvidoria setorial ultrapassasse a meta de 90%. Os bons resultados são frutos do trabalho da CGE, desta Ouvidoria e das unidades internas do CEE.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	153	161
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	06	00
<b>Manifestações Pendentes</b>	00	02



<b>no prazo (não concluídas)</b>		
<b>Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)</b>	00	00
<b>Total</b>	159	163

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	96,23%	100%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	3,77	0,0%

#### **4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade**

Um maior acompanhamento desta ouvidoria junto as unidades internas, a dinamização do trabalho remoto, por meio de mídias como o WhatsApp, facilitando a comunicação, resultaram na melhoria do índice de resolubilidade. Conforme demonstrado na tabela abaixo registramos uma diminuição no tempo de respostas. Em 2020 era de 7 dias, passando para 5 em 2021.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	7 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2021</b>	5 dias

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 84%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

##### 4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	4,04
<b>B. Com o tempo de retorno da resposta</b>	4,63
<b>C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	4,63
<b>D. Com a qualidade da resposta apresentada</b>	3,96
<b>Média</b>	4,31
<b>Índice de Satisfação:</b>	86,3

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

Em 2020 o índice de satisfação foi de 73% e nesse ano foi de 86,3%, portanto houve aumento de 19%, o que denota o alcance da meta.

##### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A melhoria no índice de satisfação se deu em decorrência da diminuição no tempo da resposta que era de 7 para apenas 5 dias, do uso da linguagem simples (ou seja mais adequada) na resposta, na agilidade das mídias sociais acionadas durante o trabalho

remoto, além do estímulo contínuo de participação do/a cidadão/ã na pesquisa. Além disso, é crescente a credibilidade do instituto ouvidoria perante a sociedade cearense.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	27
Total de manifestações finalizadas	163
Representação da Amostra	16,5%

Obs. Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de manifestações **Finalizadas** \* 100

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,04
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,22

Como pode ser visto houve um aumento na expectativa do/a cidadão/ã em decorrência dos esforços desta Ouvidoria e das áreas internas do CEE em prestar um atendimento no menor tempo possível e da forma mais adequada.

### 5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações apresentadas pelos usuários a esta Ouvidoria Setorial se referiram aos problemas acarretados ou acentuados pela pandemia do novo Coronavírus (Covid-19) no funcionamento das instituições educacionais. A maioria delas tratava do descumprimento às medidas adotadas pelo governo do estado para a prevenção e contenção da Covid-19 pelos estabelecimentos da rede particular de ensino.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes apontados nas manifestações, como já informado, estão relacionados aos problemas que assolaram a educação com a pandemia do novo Coronavírus. As manifestações versaram sobre o descumprimento das medidas sanitárias e as fragilidades do ensino remoto. Como não compete ao CEE fiscalizar se as medidas sanitárias estão ou não sendo adotadas nas escolas, destacamos as principais

ações adotadas quanto ao ensino remoto. Foram recorrentes as manifestações quanto a qualidade do serviço de internet, ao uso de plataformas, do comportamento estudantil e familiar diante das câmeras (computador/plataforma) durante as aulas remotas, dos tempos e modos de avaliação da aprendizagem presencial/remoto, do calendário escolar.

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

Quanto aos problemas no ensino remoto, ainda em 2020, o CEE emitiu orientações complementares às normas definidas nacionalmente pelo Conselho Nacional de Educação. Exemplo disso é a Resolução N° 481/2020, de 27 de março de 2020 e suas alterações que dispõe sobre regime especial de atividades escolares não presenciais no Sistema de Ensino do Estado do Ceará, para fins de reorganização e cumprimento do calendário letivo do ano de 2020, como medida de prevenção e combate ao contágio do coronavírus (COVID-19). (Disponível em [https://www.cee.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/49/2019/05/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CEE-481\\_2020\\_-COVID19-28\\_03.pdf](https://www.cee.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/49/2019/05/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CEE-481_2020_-COVID19-28_03.pdf) ). Outra medida adotada foi a aprovação do Parecer 0386/2021 que orienta as escolas sobre os registros de escrituração escolar, sobre o encerramento dos anos letivos de 2021 e 2022, dentre outras (Disponível em <https://www.cee.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/49/2021/03/PAR.0386.2021.pdf>).

Somadas a isso, o governo do estado, por intermédio dos decretos referentes as medidas de isolamento social contra a covid-19 no estado do ceará, com a liberação de atividades, emitiu orientações específicas para o setor educacional. Os decretos regulavam periodicamente, a partir da análise do quadro epidemiológico do estado, como exemplo: a liberação ou não de aulas presenciais, limitação da capacidade de alunos por sala, opção entre ensino remoto ou presencial, dentre outros. Coube ao CEE dirimir dúvidas, respondendo as consultas quanto ao teor dos decretos, a intermediação entre a escola e os pais manifestantes no que é de competência do Órgão normativo. Assim, um conjunto de ações foram implementadas com a intenção de garantir o direito educacional dos estudantes cearenses.

## 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Em especial durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) que provocou, inicialmente, a paralisação e, em seguida, o retorno gradual do funcionamento dos estabelecimentos de ensino em 2021, esta Ouvidoria desempenhou importante papel na interlocução entre os usuários dos serviços de educação e o CEE.

A facilidade e a comodidade da Plataforma Ceará Transparente permitiu que esta Ouvidoria, mesmo nos momentos mais críticos, como durante a situação de *lockdown* (confinamento), operacionalizasse o sistema, mantendo assim o atendimento ao cidadão. A gestão do CEE, diante da gravidade da crise sanitária, adotou o trabalho remoto visando a oferta de seus serviços, mesmo que parcialmente em alguns períodos. Dessa forma contribuiu com as medidas necessárias à prevenção e contenção da pandemia, zelando pela segurança sanitária de seu quadro de profissionais e do público em geral.

Neste cenário, acredita-se também que a Plataforma tornou-se o principal meio de acesso aos serviços de ouvidoria. Ela permitiu que os atendimentos não fossem paralisados, constituindo-se assim em um benefício não-financeiro para a gestão. Além da plataforma foram intensificados os atendimentos via e-mails. O e-mail [ouvidoria@cee.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cee.ce.gov.br) foi disponibilizado nas redes sociais do CEE, por meio de sua Assessoria de Comunicação. A ouvidoria foi acionada como meio de interlocução entre algumas das unidades para a prestação de serviços, mesmo não se tratando de manifestações pertinentes ao instituto ouvidoria.

Outro benefício desta Ouvidoria para a gestão tem sido sua participação na elaboração e atualização da Carta de Serviços, bem como sua participação no Comitê de Acesso à Informação.

## 7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

O comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias se expressa também por meio da participação desta Ouvidoria em eventos promovidos pela CGE e por outras agências de formação. Estes eventos objetivaram qualificar e aprimorar a função de ouvidor. Dentre eles, destacaram-se:

#### **Quadro – Participação em Eventos**

<b>Eventos</b>	<b>Período</b>
I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	24 de fevereiro
Curso Básico de Ouvidoria	08 a 12 de março
Oficina Padronização dos serviços públicos	18 de março
II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	28 de abril
Curso Básico de Tratamento de Denúncias	21 a 24 de junho
X Encontro Estadual de Ouvidores	30 e 31 de agosto
III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	08 de agosto
IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	18 de agosto
V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social	27 de outubro
Atendimento de Ouvidoria	15 de outubro
Qualidade de Resposta em Ouvidoria	25 e 26 de outubro
Oficina para Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021	24 de novembro
Reunião da Rede de Ouvidorias	17 de dezembro.

### **8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria Setorial em colaboração com a gestão do CEE realizou uma ação relevante para a estima do/a servidor/a. Trata-se da divulgação dos elogios no site do CEE, dando máxima visibilidade. Com o apoio da ASCOM é feita uma nota apresentando o elogio, destacando seu reconhecimento pela qualidade do serviço prestado. Na nota também é exibida uma fotografia do/a elogiado/a. Este gesto singular tem sido motivo de contentamento tanto para o/a servidor/a elogiado/a como para os/as demais colegas.

### **9 - 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. Como já sublinhado, algumas demandas dependem da atuação de outros órgãos, fugindo assim das atribuições do CEE. Nesse particular, ressaltam-se os esforços empreendidos pela presidência, colegiados, bem como pelas unidades programáticas e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são concernentes. Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2021 possam ter contribuído com a melhoria da gestão do CEE e com o bom atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos. Destaque para a solução dos problemas apresentados deve ser dado ao trabalho realizado pela Auditoria que colaborou com os processos de sindicância instaurado em 2021 em razão das manifestações de Ouvidoria. A Auditoria colaborou fortemente com a apuração de manifestações pertinentes a CORAC, considerando o volume de trabalho desta unidade interna e o reduzido quadro de servidores.

## **10 - SUGESTÕES DE MELHORIA**

Por meio das manifestações de ouvidoria foi possível identificar importantes oportunidades de melhoria para o aprimoramento das políticas públicas educacionais, em especial para aquelas de competência do CEE. O exercício administrativo do corrente ano, marcado pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19), acentuou a necessidade de maiores investimentos nos processos de desburocratização dos serviços públicos prestados aos cidadãos. A oferta destes serviços por meio 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 do CEE.

Particularmente à gestão do CEE sugere-se:

- ✓ Aumento nos investimentos em insumos destinados a área da informática (internet banda larga, equipamentos, programas, sistemas);
- ✓ Implementar novas tecnologias para a virtualização dos processos com vistas a dar celeridade ao atendimento do usuário;
- ✓ Realização de concurso público para atender as demandas das unidades administrativas, tendo em vista que atualmente conta-se com apenas 20 servidores efetivos;
- ✓ Implantar política de gestão de pessoas, com ênfase na qualificação, satisfação pessoal, incentivo profissional e melhoria salarial;
- ✓ Criar sistema de acompanhamento às instituições de ensino com visitas regulares para verificar as condições infraestruturais de funcionamento (acessibilidade, biblioteca, laboratórios), o cumprimento do projeto pedagógico e curricular, escrituração escolar, dentre outros aspectos.

Quanto às oportunidades de melhoria referentes a Rede de Ouvidorias será fundamental a continuidade dos encontros da rede, a formação contínua das equipes das ouvidorias setoriais e o aprimoramento e atualização constante da Plataforma Ceará Transparente.



---

**Rita Gomes do Nascimento**  
Ouvidora do CEE

<b>11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>
---

A Direção Superior reconhece o trabalho relevante da Ouvidoria e reafirma seu compromisso com a missão de tornar o CEE uma instituição de excelência pela qualidade dos serviços prestados à sociedade. Ciente do relatório, recomenda dar amplo conhecimento às unidades internas e ao público em geral, através da sua publicação no site do CEE.

Fortaleza, 25 de Janeiro de 2022

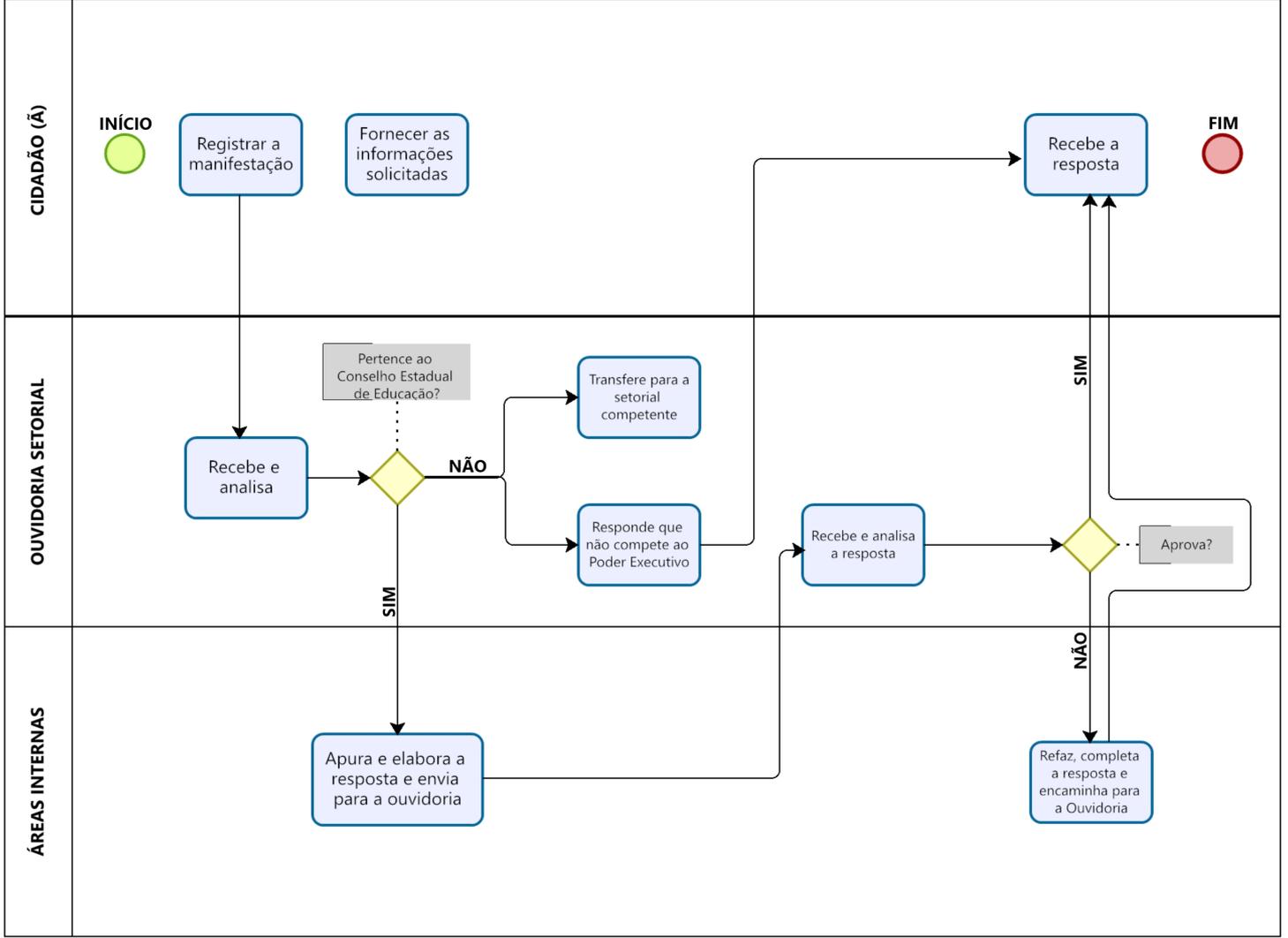
---

**Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira**  
**Presidente**



**12 – ANEXOS**

# TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO



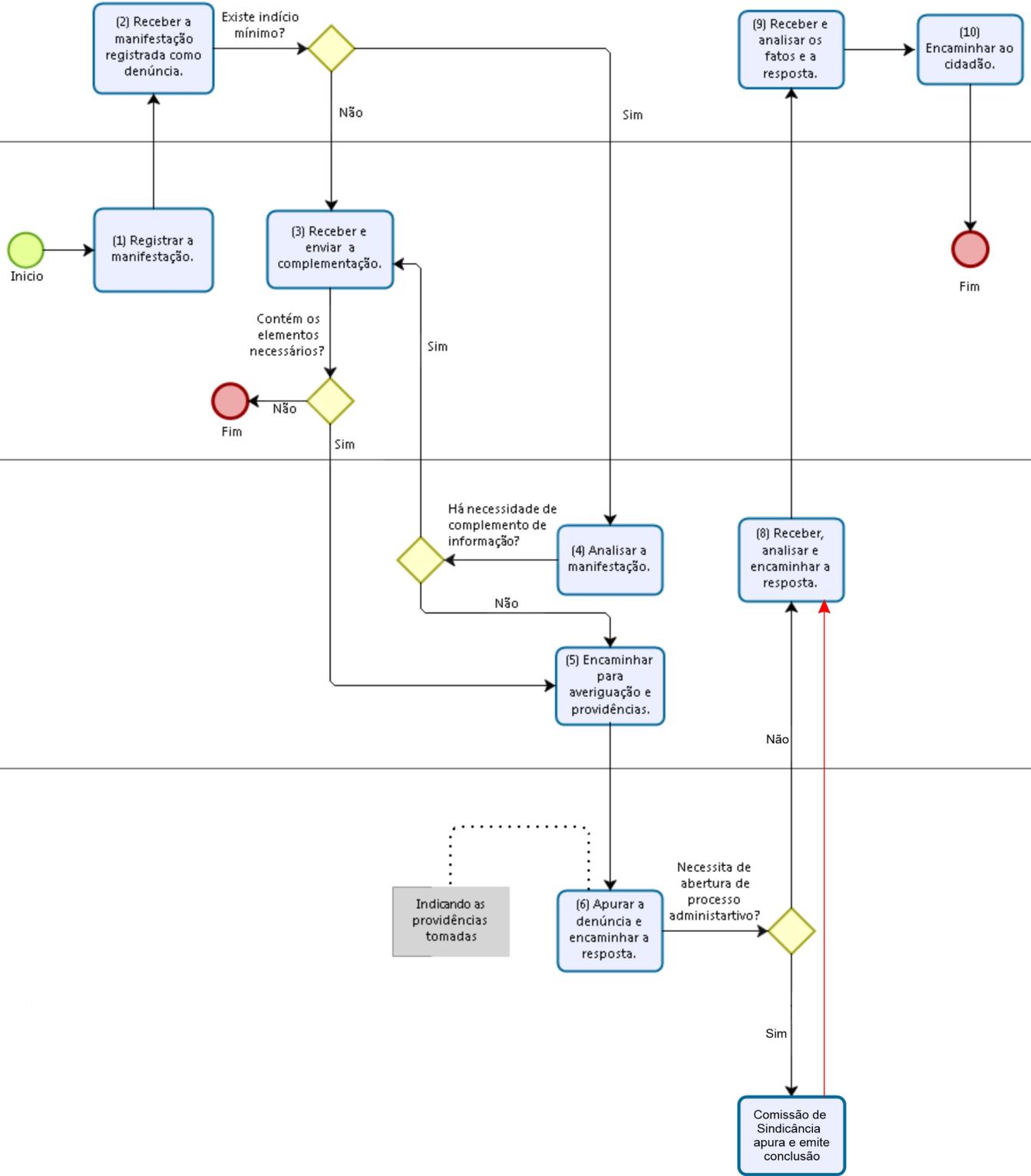
# FLUXOGRAMA - TRATAMENTO E APURAÇÕES DE DENÚNCIA

CGE

CIDADÃO (Ã)

OUVIDORIA SETORIAL

ÁREAS INTERNAS ENVOLVIDAS



## Ouvidoria

### Nota informativa 002/2021

As informações abaixo tratam das manifestações por assunto e subassunto recebidas nesta Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 2 de setembro de 2021 através do Portal Ceará Transparente. A Nota Informativa objetiva divulgar dados parciais que possam colaborar com as tomadas de decisões da gestão superior do Conselho Estadual de Educação - CEE. Além disso, as informações apresentadas facilitam a elaboração do Relatório das Atividades da Ouvidoria produzido no fim de cada exercício.

Até o presente foram registradas 140 manifestações, sendo 120 classificadas como pertinentes ao Poder Executivo Estadual, 19 de outros poderes e 01 invalidada. Ainda tivemos 04 manifestações reabertas.

O tempo médio para respostas foi de até 5 dias.

Conforme o tipo das manifestações obtivemos os seguintes registros:

**Reclamação: 44**

**Denúncia: 21**

**Elogio: 01**

**Sugestão: 01**

**Solicitação: 57**

Nos quadros abaixo seguem os assuntos e subassuntos com suas respectivas quantidades e percentagens:

### Quadro 01 - Manifestações por Assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	40	32,26%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	25	20,16%
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	23	18,55%
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	9	7,26%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	6	4,84%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	4	3,23%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	4	3,23%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	3	2,42%
LEGISLAÇÕES DE ENSINO (ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	2	1,61%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	1	0,81%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,81%
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	1	0,81%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	1	0,81%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1	0,81%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	0,81%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	0,81%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	1	0,81%

## Quadro 02- Manifestações por Subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
CORONAVÍRUS (COVID 19)	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PARTICULARES	29	23,39%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	25	20,16%
APLICAÇÃO DE SANÇÕES (DESCUMPRIMENTO ÀS NORMAS E DIRETRIZES EDUCACIONAIS)	Sem subassunto	23	18,55%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	10	8,06%
EMISSÃO DE CERTIFICADOS/DIPLOMAS/HISTÓRICOS/DECLARAÇÕES	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO	9	7,26%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADAS NÃO ATENDIDAS	4	3,23%
ACOMPANHAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	IRREGULARIDADES PEDAGÓGICAS	3	2,42%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	INOPERÂNCIA NO SISTEMA DE TELEFONIA	2	1,61%
LEGISLAÇÕES DE ENSINO (ORIENTAÇÕES E INTERPRETAÇÕES)	Sem subassunto	2	1,61%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	NÃO CUMPRIMENTO DAS NORMAS ESCOLARES	2	1,61%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS (SUPLETIVO)	2	1,61%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA PRESENCIAL	1	0,81%
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	SUBMETTER A VEXAME E CONSTRAINGIMENTO	1	0,81%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	1	0,81%
REGULARIZAÇÃO DE VIDA ESCOLAR	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS	1	0,81%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	RETENÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR	1	0,81%
DIREITOS E DEVERES DO ALUNO	DESCUMPRIMENTO DO DIREITO A RECUPERAÇÃO DO ALUNO	1	0,81%
CREDENCIAMENTO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO/NUCLEAÇÃO	RECONHECIMENTO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONALIZANTE	1	0,81%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	EDUCAÇÃO SUPERIOR (IS GOVERNO DO ESTADO)	1	0,81%
AUTORIZAÇÃO DE CURSOS	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL (NÍVEL TÉCNICO)	1	0,81%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	PROBLEMAS TECNOLÓGICOS	1	0,81%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	1	0,81%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	SEGURANÇA PATRIMONIAL/POLICIAMENTO	1	0,81%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	1	0,81%

## Quadro 3 - Índice de satisfação

<b>Relatório de média por questão</b>	
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,93
b. Com o tempo de retorno da resposta	4,67
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,53
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,8
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,13
<b>Índice de Resolutividade</b>	
Sim	5
Não	3
Parcialmente	6
<b>Total de pesquisas respondidas</b>	<b>14</b>

Como podemos observar, os assuntos mais demandados nesse período estão relacionadas ao descumprimento das medidas estabelecidas pelo governo do estado para o enfrentamento da pandemia do Coronavírus. Os estabelecimentos de ensino particulares tiveram dificuldades em se adequar às regras e os pais, por sua vez, buscaram este canal de ouvidoria para expressar suas insatisfações com os serviços contratados, conforme disposto na Nota Informativa 01/2021 elaborada em fevereiro por esta Ouvidoria.

A área mais demandada foi a Coordenação de Regulação, Acompanhamento e Controle das Instituições Educacionais (Corac). O trabalho de análise e as respostas de cada setorial às manifestações recebidas são partes essenciais do fluxo processual das atividades da Ouvidoria. Sem o trabalho das setoriais não seria possível o exercício da mediação, inerente ao papel e às atribuições da Ouvidoria.

Ainda com relação aos quadros 1 e 2 destacamos que o segundo e o terceiro assuntos estão relacionados, pois tratam de manifestações que dizem respeito ao cumprimento ou não da legislação educacional que regulamenta o funcionamento das instituições de ensino e a oferta de cursos. Na maioria das vezes, essas manifestações foram classificadas como pedido de informações, orientações, reclamação e denúncias.

Quanto às reclamações e denúncias, a maioria foi considerada pertinente e de fácil e rápida solução. Entre as denúncias recebidas, uma delas demandou a instauração de processo de sindicância, considerando que a sua materialidade

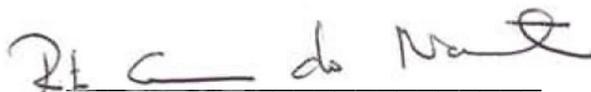
apontou fortes evidências de irregularidades. Os resultados das sindicâncias são informados aos manifestantes tão logo sejam publicados.

No quadro 3 temos dados sobre a pesquisa de satisfação dos usuários. Lamentavelmente ainda é baixa a participação apesar de nossas solicitações. Todas as nossas respostas aos usuários contêm uma mensagem de estímulo e de solicitação, uma vez que consideramos importante a avaliação na aferição da qualidade de nossos serviços. De toda sorte, embora seja pequeno o número de participantes, os serviços desta ouvidoria foram bem avaliados, conforme demonstrado no quadro 3.

Destacamos ainda que no exercício de 2021 esta Ouvidoria atuou como canal de interlocução entre os usuários e as setoriais do CEE. Durante o período de trabalho remoto foi possível realizar os atendimentos através do portal Ceará Transparente e pelo e-mail da ouvidoria ([ouvidoria@cee.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cee.ce.gov.br)). Este último foi amplamente divulgado no site e nas redes sociais do CEE pela Assessoria de Comunicação do órgão.

Para informações mais detalhadas sobre os dados da ouvidoria, encaminhamos anexa planilha com relatórios estatísticos gerados pelo portal Ceará Transparente no período de 1 de janeiro a 2 de setembro do ano em curso.

Fortaleza, 14/09/2021



Rita Gomes do Nascimento

Ouvidora