



DATA:07/02/2022 HORA:15:19

SECRETARIA DA EDUCACAO

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA 2021

FAVORECIDO(S)

[illegible]

Ofício GAB Nº 0338/22

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022.

Ref. Proc. Nº 01173715/2022 – VIPROC

A Sua Excelência o Senhor

ALOÍSIO BARBOSA DE CARVALHO NETO

Secretário Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

Rua General Afonso Albuquerque – Edifício Seplag

2º Andar – Centro Administrativo do Cambéba

60.822-325 – Fortaleza/CE

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o, cordialmente, encaminho a V.Exa. o Relatório de Gestão – Ouvidoria 2021, conforme disposto no Art. 27, Inciso VIII, do Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020.

Atenciosamente,



Stella Cavalcante

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2021

PERÍODO 01/01/2021 a 31/12/2021

Ouvidoria do Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Eliana Nunes Estrela
Secretária da Educação

Stella Cavalcante
Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Jucineide Fernandes
Secretária Executiva de Ensino Médio e Profissional

Oderlânia Leite
Secretária Executiva de Gestão da Rede Escolar

Márcio Pereira de Brito
Secretário Executivo de Cooperação com os Municípios

Vinicius Andrade de Sales
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO

Iranir Rodrigues Loiola
Orientadora da Célula de Ouvidoria

Maria do Socorro Costa de Queiroz
Ouvidora Substituta

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	05
2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES.....	07
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES.....	09
3.1 Total de Manifestações do Período.....	09
3.2 Comparativo de Manifestações 2020/2021, por Mês.....	10
3.3 Manifestação por Meio de Entrada.....	11
3.4 Manifestação por Tipo de Manifestação.....	12
3.4.1 Manifestação por Assunto.....	13
3.4.2 Manifestação por Tipo/Assunto.....	14
3.4.3 Manifestação por Assunto/Subassunto.....	14
3.4.4 Manifestação por Assunto/Subassunto – COVID 19.....	15
3.5 Manifestação por Tipo de Serviço.....	15
3.6 Manifestação por Programa Orçamentário.....	16
3.7 Manifestação por Unidades Internas.....	16
3.8 Manifestação por Município.....	18
3.9 Manifestação por Estado.....	18
4. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	19
4.1 Resolubilidade das Manifestações.....	19
4.1.1 Ações para Melhoria do Índice de Resolubilidade.....	20
4.1.2 Tempo Médio de Resposta.....	20
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	21
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	22
5.1 Motivos das Manifestações.....	22
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes.....	23
5.3 Providências Adotadas pelo Órgão.....	24
6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	24
7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA.....	25
8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA.....	25
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
10. SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	27
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	28
ANEXOS.....	29

EQUIPE TÉCNICA

CEOUV

Maria Rena Lúcia Machado
Maria Valnice Vicente
Sandra de Cácia Gomes Marinho

SEDUC SEDE e SEFOR

SEFOR 1 – Vasti Capistrano	COGEP - Rejane Hélvia
SEFOR 2 - Carlos Roberto	ASJUR - Rosa Vidal
SEFOR 3 – Vânia Catunda	COEDP – Solange Rabelo
CODIP - Lúcia Gomes	COETI - Ive Carvalho
COPEM - Joana Darc	COADE - Régia Xavier
ASTIN - Adriana Cynthia	COGEA - Natália Sousa
ASLIC – Lia Menezes	ASCOM – Jacqueline Cavalcante
COESC - Elineide Alves	COCIO - Jucilene Freire
COGEM - Myrvia Muniz	COPEs - Ana Carolina
CODIN - Daniele Fontes	CODED - Imaculada dos Santos
	COEPS – Aparecida Prado

CREDE

CREDE 01 – Evaldo Abreu	CREDE 11 – Vinicius Silva
CREDE 02 – Ésio Lousada	CREDE 12 – Audelinda Oliveira
CREDE 03 – Erlane Muniz	CREDE 13 – Valdenir Rabelo
CREDE 04 – Eudmar Almeida	CREDE 14 – Yres Stella e Valdiane Ricart
CREDE 05 – Rosilda Sales	CREDE 15 – Ana Nery
CREDE 06 – Adriana Cavalcante	CREDE 16 – Airton Bastos
CREDE 07 – Fábio Xavier	CREDE 17 – José Maria
CREDE 08 – Diogo Barreto	CREDE 18 – Willyo Hermógenes
CREDE 09 – Tiago Tavares	CREDE 19 – Tereza Mônica
CREDE 10 – Antônio Marques	CREDE 20 – Artálio Furtado

1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório segue a orientação do Artigo 27, inciso VIII do Decreto Nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, o qual dispõe sobre *“elaborar, anualmente, e encaminhar à CGE, o relatório de gestão setorial consolidado de ouvidoria, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano anterior, os requisitos definidos pelo coordenador do Sistema Estadual de Ouvidoria, contendo o pronunciamento previsto no Inciso IX, Artigo 15. - emitir pronunciamento ao relatório setorial consolidado de ouvidoria, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências que foram adotadas para o tratamento das sugestões ou recomendações apresentadas, principalmente quanto aos pontos recorrentes apresentados nas manifestações”*. Além disso, segue, também a Portaria/CGE nº. 097/2020, por intermédio da qual disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais, e a Instrução Normativa CGE Nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do ouvidor setorial, previstas no Art. 28 do Decreto Estadual nº 33.485, de fevereiro de 2020.

O documento tem por objetivo apresentar o resultado das ações da Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará – Seduc, relativo ao ano de 2021, possibilitando, à sociedade, conhecer a atuação da Célula de Ouvidoria (Ceouv) desta Setorial, por meio das ações realizadas de forma transparente, assim como, as estatísticas das demandas recepcionadas no período disposto. A Célula de Ouvidoria da SEDUC também busca atender a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a Lei nº 13.726/2018, que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

A Secretaria da Educação do Estado do Ceará (Seduc), foi criada por meio do Decreto nº 1.375, de 15 de setembro de 1916, e tem como missão garantir educação básica com equidade e foco no sucesso do aluno. Com a Visão de ser uma organização eficaz que valoriza

o desenvolvimento de pessoas, tendo como prioridade garantir o atendimento educacional de todas as crianças e jovens de 04 a 18 anos, a melhoria dos resultados de aprendizagem em todos os níveis de ensino e a efetiva articulação do ensino médio à educação profissional e ao mundo do trabalho, com os Valores • Qualidade; • Transparência; • Ética; • Equidade; • Eficiência; • Participação.

A Ouvidoria do órgão foi instituída pela Lei 12.733, de 30 de setembro de 1997, funciona no térreo da sede da Seduc, e tem um(a) colaborador(a) em cada uma das 21 Coordenadorias da Sede, e mais um colaborador em cada uma das 20 Coordenadorias Regionais, ressaltando a Crede 1/Maracanaú, como polo da primeira Sub-rede da SEDUC e das 3 Sefor's, as quais respondem pelas demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação, pertinentes a esta Setorial.

O presente Relatório está assim disposto: a apresentação está dividida em seções, tais como, providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, do ano de 2020; a análise das principais manifestações; meio de entrada; unidades mais demandadas; canais utilizados; considerações finais e sugestões de melhorias.

Em 2021 tivemos um aumento de 19.59 % de demandas em relação ao ano de 2020, em que registramos 2.661 manifestações, ressaltando que o ano de 2020 foi o de menor número de manifestações já registradas até hoje. Durante todo o ano de 2021, o Decreto Estadual nº 33.510, de 16 de março de 2020, que dispõe sobre medidas de enfrentamento e contenção da infecção humana pelo novo coronavírus, ficou em vigência. O governador do Estado preocupado com uma nova cepa - chamada Ômicron, tem renovado e alterado itens para reduzir a contaminação do COVID 19, no momento estamos em vigência com o Decreto nº34.513, de 15 de janeiro de 2022.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES

A seguir, as informações referentes às recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2020, pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enfatizando a situação e as providências a serem 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;

A Célula de Ouvidoria (CEOUV) da SEDUC, orienta, conforme, FLUXOGRAMA – TRATATIVA DE MANIFESTAÇÃO - no campo descrição do item 2 - que todas as coordenadorias registrem as demandas na Plataforma Ceará Transparente. Consequentemente, as orientações são acatadas, seguindo as normas regulamentares.

Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Embora a Secretaria da Educação do Ceará ainda não tenha aderido ao Protocolo, em comento, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, por meio da célula de ouvidoria, ao receber uma manifestação que não é de competência da Educação e nem tampouco do Poder Executivo Estadual, insere no campo “posicionamento” todas as orientações e informações necessárias para que o Cidadão possa enviar sua manifestação para entidade competente, objetivando fortalecer a transparência pública no Ceará.

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.

A Célula de Ouvidoria (CEOUV) da SEDUC, adotou em sua Pasta, e já providenciou sua divulgação junto às unidades internas, o FLUXOGRAMA – TRATATIVA DE DENÚNCIA_OUVIDORIA.

Orientação 04 – Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

A Célula de Ouvidoria (CEOUV) da SEDUC, já adota esse procedimento, por meio telefônico, junto à equipe de Ouvidoria da Central de Atendimento 155. Temos como exemplo, na época do isolamento social, as ações registradas no atendimento às demandas oriundas da Educação, envolvendo o Cartão-Alimentação, bem como as aberturas de manifestações referente às Escolas particulares.

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 atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

O Sistema Carta de Serviços encontra-se atualizado, conforme registros dos serviços públicos prestados pelo órgão, no site guardião da Seduc.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS – PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentamos, a seguir, os atendimentos da Célula de Ouvidoria da Secretaria da Educação no ano de 2021, de forma quantitativa e qualitativa, quanto aos itens: Meio de entrada; Tipo de manifestação; Assunto – subassunto; Tipificação/assunto; Tipo de serviços; Programa Orçamentário; Manifestação por unidade e Município a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, para tanto, utilizaremos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

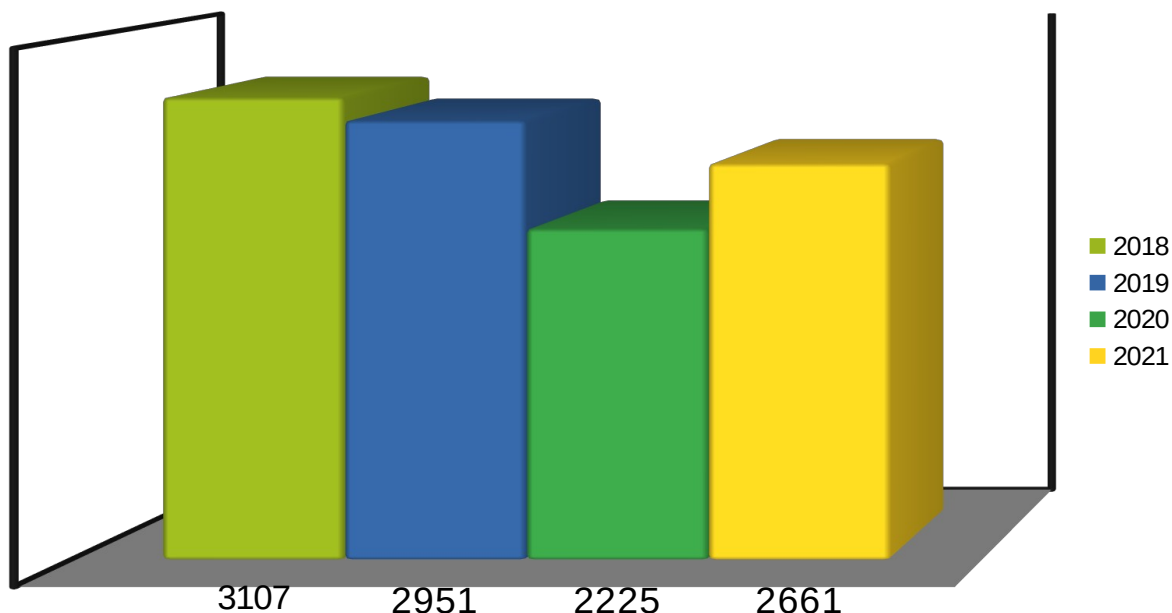
3.1 - Total de Manifestações do Período

Abaixo, segue o quantitativo de manifestações dos últimos quatro anos. No ano de 2020, por ocasião da pandemia do novo Coronavírus, tivemos uma redução de 24% em relação ao ano de 2019, já no ano de 2021, houve um acréscimo de 19.59% de demandas.

Tabela 1 - Manifestações de 2018 a 2021

Ano	Total de Manifestações
2018	3.107
2019	2.951
2020	2.225
2021	2.661
Total	10.944

Gráfico 1 - Manifestações por Ano - 2018 a 2021



3.2 - Comparativo de Manifestações - 2020/2021, por mês.

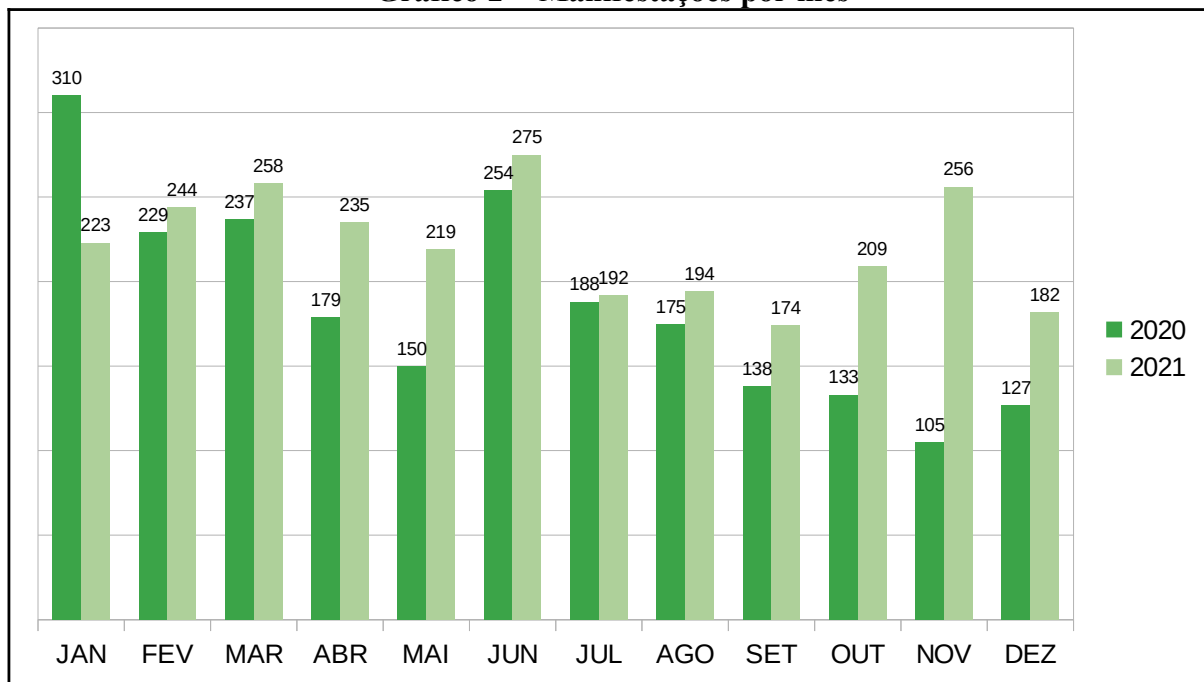
Ao compararmos as demandas, mês a mês, entre os anos 2020 e 2021, notamos uma divergência entre os índices, especialmente no meses de outubro e novembro, com um aumento de 57,14 e 143,8%, respectivamente. Creditamos esse aumento, nos meses citados, ao período em que os usuários buscam informações acerca do funcionamento e procedimentos escolares, bem como sobre os servidores, os quais foram os assuntos com maior aumento de manifestações em 2021. Assim como, também, percebemos que, janeiro, fevereiro, março, junho e julho de 2021, foram os meses de menor demanda, sendo o mês de janeiro o que teve a maior redução, atingindo o percentual de -28,06, em relação ao mesmo mês do ano de 2020.

Tabela 2 - Manifestações por mês

Mês	Ano 2020	Ano 2021	Índice %
janeiro	310	223	-28.06
fevereiro	229	244	6.55
março	237	258	8.86
abril	179	235	31.28
maio	150	219	46.00

junho	254	275	8.26
Julho	188	192	3.00
agosto	175	194	10.85
setembro	138	174	26.08
outubro	133	209	57.14
novembro	105	256	143.80
dezembro	127	182	43.30
Total	2.225	2.661	19.59

Gráfico 2 - Manifestações por mês



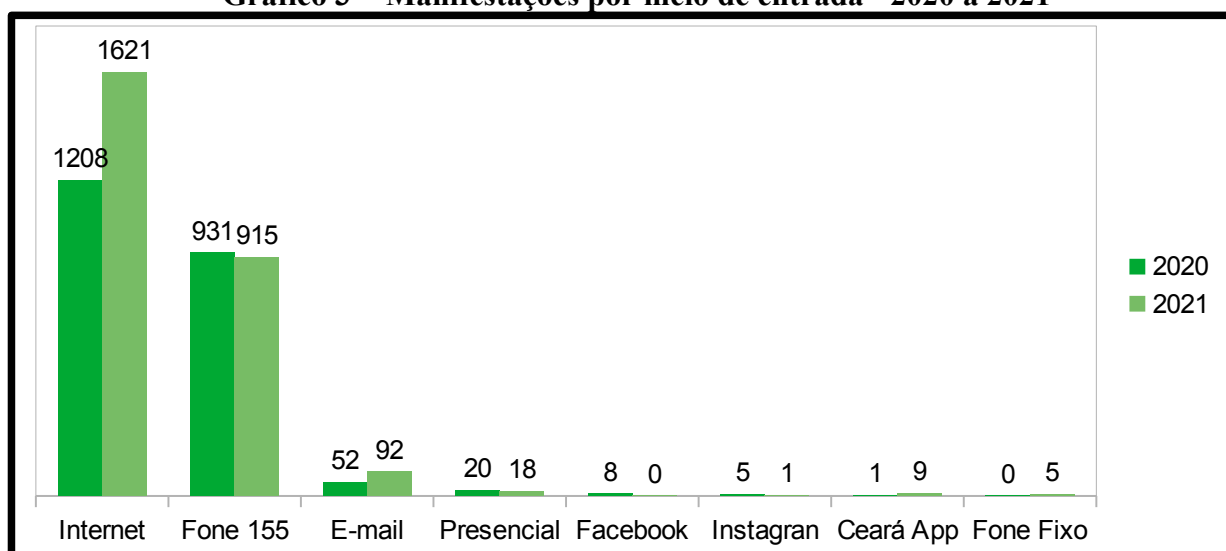
3.3– Manifestações por Meio de Entrada

Em relação aos Meios de Entrada, comparando os anos de 2020 e 2021, tivemos redução no Fone 155 e presencial, bem como nas redes sociais Instagram e Facebook, entretanto houve um aumento considerável registrados na Internet, com 34,18% e E-mail, com 76,92%, dando ênfase, também, ao Ceará App, que foi criado em 2020 e já registramos um aumento significativo de manifestações. As escolhas destes canais se justificam pela comodidade, a Internet é disponível 24 horas por dia, o telefone 155 além de ser gratuito, atende das 7 às 20 h.

Tabela 3 - Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	Ano 2020	Ano 2021
Internet	1.208	1.621
Telefone 155	931	915
E-mail	52	92
Facebook	8	0
Presencial	20	18
Telefone	0	5
Instagran	5	1
Ceará App	1	9
Total	2.225	2.661

Gráfico 3 - Manifestações por meio de entrada - 2020 a 2021



3.4 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Quanto ao Tipo de Manifestação, apenas o tipo Sugestão teve uma redução de 43,83% em relação ao ano de 2020, nos demais detectamos um aumento, principalmente no tipo Solicitação, com 34,47%. Isto posto, observamos que se trata de um resultado equânime, tendo em vista que, apesar do aumento de 21,60% do tipo Reclamação, não houve alteração no tipo Denúncia, enquanto registramos um aumento de 16,21% no tipo Elogio.

Tabela 4 – Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Denúncia	311	312	0,32
Elogio	37	43	16,21
Reclamação	1.250	1520	21,60
Solicitação	554	745	34,47
Sugestão	73	41	-43,83
Total	2.225	2.661	19,59

3.4.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Apresentamos, na tabela abaixo, os Assuntos por tipo Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão e Elogio, ressaltando os 03 assuntos mais demandados para cada tipo de manifestação. Observa-se que o Tipo Elogio é sempre o de menor demanda, pois sabemos que é uma cultura arraigada, acreditar que os servidores não fazem mais que as suas obrigações. Dando ênfase à informação sobre servidor, em que abordavam a temática de salário de servidor, lotação de servidor, pensão, prova de vida e ascensão funcional, as reclamações, estão em evidência, considerando que, para a grande maioria dos usuários, o objetivo da Ouvidoria se restringe a resolver problemas e fazer denúncias. Isto posto, a Ouvidoria da Seduc estabeleceu metas para superar, a cada ano, a participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação, junto ao Portal da Transparência.

Tabela 5 – Tipo/Assunto

Tipo	Assunto	Total	%
Reclamação	Informação sobre servidor	128	4,81
	Tramitação de Processos Administrativos	98	3,69
	Conduta Inadequada de Núcleo Gestor	92	3,46
Tipo	Assunto	Total	%
Solicitação	Informação sobre servidor	117	4,4
	Funcionamento da escola e procedimentos escolares	68	2,56
	Tramitação de processo administrativo	63	2,37
Tipo	Assunto	Total	%
Denúncia	Conduta inadequada de núcleo gestor	58	2,18
	Acúmulo indevido de cargos	44	1,66
	Assédio moral	26	0,98

Tipo	Assunto	Total	%
Sugestão	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	6	0,23
	Programa Avance – bolsa universitário	3	0,12
	Divulgação de eventos	2	0,08
Tipo	Assunto	Total	%
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	35	1,32
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	5	0,19
	Elogio aos Programas e Projetos Governamentais	1	0,04

3.4.2 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Apresentamos, a seguir, os assuntos e os três subassuntos mais demandados em 2021. Os assuntos de maior representatividade, aqui não incluindo o Assunto Covid 19, que será tratado à parte, são assuntos da rotina da SEDUC, ou seja, da parte administrativa temos: Informação sobre servidor que diz respeito à vida funcional do profissional da educação; Tramitação de processo administrativo, que também remete à vida funcional do servidor; o assunto Conduta inadequada de núcleo gestor, aborda práticas em desconformidade com a orientação da SEDUC, por fim, os assuntos Funcionamento da escola e procedimentos escolares e Concurso público/seleção, são relacionados aos serviços prestados pela escola e sobre o acesso à instituição via concurso ou seleção/serviço por tempo indeterminado.

Tabela 6 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Assunto	Subassunto	Total
Informação sobre Servidor	Salário de servidor	66
	Lotação de servidor	39
	Licenças e afastamentos	29
Assunto	Subassunto	Total
Tramitação de processo administrativo	Pensão	52
	Aposentadoria	38
	Processos diversos	35
Assunto	Subassunto	Total
Conduta inadequada de núcleo gestor	Atividade indevida na unidade escolar	73
	Relacionamento interpessoal	28
	Agressão verbal	14
Assunto	Subassunto	Total
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Emissão de certificado/declaração	93
	Processo Seletivo EEP	12
	Cursos Profissionalizantes na EEP	11

Assunto	Subassunto	Total
Concurso Público/Seleção	Convocação de aprovados/classificados	53
	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	25
	Irregularidades no processo	22

3.4.3 - Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Evidenciamos o Assunto relacionado ao *CORONAVÍRUS (Covid 19)* por ter sido o mais demandado em 2021, com um total de 488, abaixo, relacionamos os subassuntos mais pontuados. O Sub-Assunto Programa especial de alimentação estudantil gerou dúvidas por parte de alguns pais que questionavam os itens do Kit Alimentação, os outros dois mais demandados eram pedidos de esclarecimentos quanto ao retorno das aulas presenciais e se o retorno ao presencial acabaria com as aulas on lines.

Tabela 7 – Manifestação Assunto/Subassunto – Covid 19

Assunto	Subassunto	Quantidade	%
Coronavírus Covid 19	Programa especial de alimentação estudantil	137	5,15
	Funcionamento de escolas e procedimentos escolares – aula on line	107	4,03
	Funcionamento de escolas e procedimentos escolares – aula presencial	63	2,37

3.5 – Manifestações por Tipo de Serviços

Os tipos de serviços mais demandados se referem ao recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, totalizando 4,48% das manifestações, seguido por matrícula de alunos, com 2,63%.

Tabela 8 – Tipo de Serviços

Tipo de Serviço	Quantidade
Recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios	119
Matrícula de alunos novatos e veteranos	70
Não se aplica	43
Ação educativa	19

3.6 - Manifestações por Programa Orçamentário

Abaixo, elencamos todos os Programas Orçamentários vinculados à SEDUC. Em primeiro lugar, no Programa Orçamentário, temos Gestão Administrativa do Ceará, com 1.158 manifestações, que diz respeito à Promoção com eficiência à gestão administrativa dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta de todos os Poderes. Em segundo lugar, Desenvolvimento do Ensino Médio, com 1.022 manifestações, e tem como objetivo assegurar a efetiva aprendizagem no ensino médio, com igualdade e qualidade, preparando o jovem para o acesso ao ensino superior e oportunizando experiência profissional, como a preparação prática para o trabalho. Em terceiro lugar, temos Educação Profissional Articulada ao Ensino Médio, com 385 demandas. Este programa tem como objetivo, garantir educação profissional nos seus diversos formatos e ingresso no ensino superior. Em quarto lugar, Educação em tempo integral e complementar ao ensino médio, com 89, em quinto lugar, Inclusão e equidade na educação, com 6, e por último; Desenvolvimento integral da educação infantil e ensino fundamental com garantia de igualdade de oportunidades, com apenas uma demanda, considerando que esta Setorial não possui ingerência sobre o ensino infantil e fundamental, cabendo, esta responsabilidade, às Secretarias Municipais de Educação.

Tabela 9 – Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	%
Gestão Administrativo do Ceará	1.158	43,52
Desenvolvimento do Ensino Médio	1.022	38,41
Educação Profissional Articulada ao Ensino Médio	385	14,47
Educação em Tempo Integral e Complementar no Ensino Médio	89	3,35
Inclusão e Equidade na Educação	6	0,23
Desenvolvimento Integral da Educação Infantil e Ensino Fundamental com Garantia de Igualdade de Oportunidades	1	0,04
Total	2.661	100

3.7 - Manifestações por Unidades Internas

Nesta seção apresentamos, a seguir, as doze Unidades mais demandadas, que receberam 80,2% de todas as manifestações da ouvidoria no ano de 2021 e, para melhor contextualizar, discriminamos o quantitativo de manifestações por Tipo. No cômputo geral, destacamos a COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas, formada por quatro células:

- Célula de Movimentação de Pessoas e Acompanhamento da Vida Funcional – Cemov
- Célula de Provisão de Cargos Efetivos e Cargos Comissionados, Carreira e Desempenho – Cepro
- Célula de Folha de Pagamento – Cefop
- Célula de Concessão de Benefícios Previdenciários – Cecob

A coordenadoria encimada, é a área responsável pela vida funcional dos(as) profissionais da educação, desde o ingresso na carreira até a aposentadoria, e sempre considerada a unidade de maior demanda, incluindo os anos de 2020 e 2021, com 431 e 573 manifestações, respectivamente. Em consequência desse resultado, também foi a unidade que recebeu mais elogios, 12 ao longo do ano, e reclamações, com 278 registros.

A Sefor 1- Superintendência das escolas de Fortaleza, com 318 demandas; a Sefor 3, com 283 demandas, e a Sefor 2 com 217 manifestações, complementam as quatro setoriais mais demandadas. Importa esclarecer que, cada Sefor é responsável pelo acompanhamento de mais de 50 unidades escolares da capital cearense. O setor Gabinete recebeu 102 demandas, mas nem todos esses encaminhamentos são de sua responsabilidade, entretanto faz-se necessário dar conhecimento aos secretários que, empós, encaminha à área demandada, a qual compete dar cumprimento à devolutiva.

Tabela 10 – Tipo de Manifestação por Unidade - 2020/2021

UNIDADE	Reclamação		Denúncia		Solicitação		Sugestão		Elogio		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
COGEP	196	278	07	13	221	267	01	03	06	12	431	573
SEFOR 1	179	249	59	26	28	39	02	03	02	01	270	318
SEFOR 3	149	184	24	38	30	59	06	0	03	02	212	283
SEFOR 2	215	161	23	17	31	36	0	01	05	02	274	217
CREDE 1	107	125	27	35	21	26	02	02	0	02	157	190
COESC	39	90	0	0	69	84	08	03	06	06	122	183
GABINETE	23	29	13	10	24	46	33	14	03	03	96	102
COEDP	10	56	0	02	11	10	05	02	0	0	26	70
CREDE 2	19	39	10	13	02	04	0	0	0	0	31	56
CREDE 6	29	27	11	21	05	07	0	0	01	0	46	55
COGEM	07	14	0	02	06	23	04	05	0	0	14	44
COADE	10	15	01	0	14	27	01	01	0	0	26	43

3.8 - Manifestações por Município

Na Tabela dos Municípios, uma observação a ser feita é com a redução das demandas sem a informação do município, que em 2020 foi 1.432 e em 2021 foi 1.315. Nela também é possível identificar as cidades mais populosas do Ceará: Em primeiro lugar a capital Fortaleza, com um aumento considerável, em 2020 foram 341 e em 2021, 753. A Sub-Rede, Crede 01 que engloba, principalmente, os municípios de Maracanaú e Caucaia, somados também com 50 manifestações em 2020, e 78 em 2021, por fim, a CREDE 19, na jurisdição de Juazeiro do Norte, que apresentou um aumento 115% das demandas. Os municípios citados foram responsáveis por mais de 32,85% das demandas da SEDUC, e se justifica por serem os maiores do Estado.

Tabela 11 – Municípios do Ceará

Município	Ano 2020	Ano 2021
Indefinido	1.432	1315
Fortaleza	341	753
Juazeiro do Norte	20	43
Caucaia	25	41
Maracanaú	25	37

3.9 - Manifestações por Estado

Na Tabela, abaixo, apresentamos a quantidade de demandas por Estado. Importante salientar que o CAMPO Município/Estado não é de preenchimento obrigatório, dessa forma, a classificação INDEFINIDO, assim como nos municípios, sempre aparece com o maior número, e não foi diferente em 2020, com 1.432, e em 2021, com 1.315. Na sequência, temos o Ceará com 779 em 2020 e 1.286 em 2021, o segundo Estado mais demandado foi São Paulo com 6 demandas em 2020 e 23 em 2021.

Tabela 12 – Estados

Estado	2020	2021
Indefinido	1.432	1.315
Ceará	779	1.286
São Paulo	6	23
Pernambuco	0	7
Rio de Janeiro	2	7
Distrito Federal	0	4

Piauí	0	4
Rio Grande do Norte	0	3
Mato Grosso do Sul	0	2
Minas Gerais	0	2
Santa Catarina	0	2
Bahia	1	1
Goiás	0	1
Pará	3	1
Paraná	0	1
Rio Grande do sul	0	1
Roraima	0	1
Paraíba	2	0
Total	2.225	2.661

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 Respostadas 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. Dessa forma, a SEDUC teve 0,48% das demandas somadas pendentes; 7,67% das demandas finalizadas fora do prazo e 91,85% das demandas foram finalizadas dentro do prazo. Com este índice alcançado, a SEDUC ultrapassou, novamente, a meta estipulada pela CGE, que é de 90%.

Prosseguindo no mérito da questão em tela, é de salutar relevância esclarecer que o período equivalente, coincide com as situações de emergência, calamidade pública e até mesmo *lockdown*, decretadas, desde o primeiro trimestre de 2020, pelo Governo do Estado (Decreto nº 33.510/2020 e subsequentes), as quais demandaram esforços de extraordinária natureza para seu cumprimento, visto que disciplinou a vigência de regime especial de

trabalho, na forma da Portaria nº 0268/2020-SEDUC Seduc, de 13/04/2020, estabelecendo a atividade remota de caráter emergencial e temporária, limitando o atendimento aos usuários, considerando que nem todos os ouvidores possuem, em suas residências, equipamentos tecnológicos adequados. Tal situação manteve-se até a edição da Portaria nº 432/2021-GAB Seduc, de 06/08/21, que trata das medidas para a retomada das atividades presenciais para os servidores e colaboradores desta Pasta.

Tabela 13 – Resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	2020	2021	%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	2.086	2.444	91,85
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	139	204	7,67
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	11	0,41
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	2	0,07
Total	2.225	2661	100

Tabela 14 – Índice de Resolubilidade

Situação	Resolubilidade em 2020	Resolubilidade em 2021
Finalizadas no Prazo	93,75%	91,85%
Finalizadas fora do Prazo	6,25%	7,67%
Pendentes	0	0,48%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Além da interação diária com os ouvidores setoriais, por meio do grupo *WhatsApp*, e-mails e telefones, é utilizado, também, as ferramentas de elogio, incentivo e homenagens, para que os responsáveis se sintam motivados a dar cumprimento às demandas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Creditamos essa redução contínua no tempo de atendimento à toda a equipe de ouvidores(ras) lotadas em cada área, pois se trata de colaboradores capacitados e engajados na melhoria e na transparência do serviço público prestado. E o objetivo é reduzir cada vez mais, para dar uma devolutiva mais célere ao usuário da Ouvidoria da SEDUC.

Tabela 15 – Tempo de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	10 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	9 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 concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

Quanto à meta estabelecida pela CGE, a Seduc continua envidando esforços para alcançá-la, em 2020 foi de 82,70%, e em 2021 tivemos uma redução para 73,36% de Satisfação. Levando, também, em consideração, o ano atípico vivenciado por todos, no enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.

Tabela 16 – Satisfação dos Usuários

Relatório de média por questão	Nota
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3.69
b. Com o tempo de retorno da resposta	3.62
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4.06
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3.35
Média	14,72
Índice de Satisfação	73,36%

4.2.1 – Amostra de Respondentes

Tabela 17 – Amostra de Respondentes

Amostra	Total
Pesquisas respondidas	245
Manifestações finalizadas	2.648
Representação da Amostra	9,25%

Em 2022 a Célula de Ouvidoria - CEOUV – COCIO pretende desenvolver ações específicas para melhorar o índice de Satisfação, pois entendemos que receber, ouvir, encaminhar e dar a devolutiva com tempestividade à sociedade, como também cumprir os requisitos da legislação vigente, é um cumprimento de dever que merece ser reconhecido por todos.

O foco será nas demandas Reabertas, Porcentagem, Avaliação e Tempo de Resposta. Nossa principal meta é reduzir o tempo de resposta para 10 dias e evitar as reaberturas, motivos pelos quais, supostamente, têm relação com a insatisfação no atendimento e, conseqüentemente, nas notas baixas.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Com a incerteza do fim da pandemia do novo Coronavírus, os assuntos referentes a ela foram os mais demandados, totalizaram 492 manifestações com os subassuntos Programa especial de alimentação estudantil, funcionamento de escolas e procedimentos escolares – aula *online* e funcionamento de escolas e procedimentos escolares – aula presencial, foram os assuntos que mais geraram dúvidas à sociedade, em um primeiro momento como as aulas estavam acontecendo no modo remoto, as famílias iam até a escola receber o chamado Kit Alimentação, os outros dois abordavam a retomada das aulas presenciais. Esse, foi eminentemente de interesse dos alunos e familiares.

O segundo assunto mais demandado foi Informação sobre servidor com 250 demandas e com os subassuntos: Salário de servidor, lotação de servidor, licenças e afastamentos e pensão. O terceiro assunto foi tramitação de processo administrativo com 162 manifestações e com os sub – assuntos pensão, aposentadoria, processos diversos e licenças e afastamentos, ambos são de interesse interno de servidores ou pensionistas. O quarto assunto Conduta inadequada de núcleo gestor com os sub-assuntos atividade indevida na unidade escolar, relação interpessoal, agressão e assédio moral.

Tabela 18 – Motivos das Manifestações

Assunto	Quantidade	%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	492	18,49
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	250	9,39
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	162	6,09
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	155	5,82
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	144	5,41
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	115	4,32
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	98	3,68
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	91	3,42
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	90	3,38
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	79	2,97
EMPREGO/ESTÁGIO	74	2,78
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	60	2,25
ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	56	2,10
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	52	1,95
ASSÉDIO MORAL	51	1,92
SPAECE	50	1,88
FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA	43	1,62
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	40	1,50
SERVIDOR ON-LINE (EXTRATO DE PAGAMENTO E DECLARAÇÃO DE RENDIMENTO)	38	1,43

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A SEDUC, para mitigar os transtornos provocados pela pandemia do CORONAVÍRUS na comunidade escolar criou algumas soluções: primeiro instituiu o Vale Alimentação em 2020 e em 2021 Kit Alimentação, como formas de minimizar os efeitos da falta da merenda escolar, em consequência dos períodos de isolamentos. A dificuldade de acesso à internet por parte dos alunos foi o motivo do Governo do Estado distribuir mais de 150 mil chips, e por não ter atendido à demanda em sua totalidade, o Governo distribuiu, também, tablets para mais 151 mil estudantes que cursam o Ensino Médio na rede pública estadual, divulgado por meio da plataforma <https://www.ceara.gov.br/2021/05/27/governo-do-ceara-entrega-tablets-aos-alunos-do-ensino-medio-da-rede-estadual/>.

Outros assuntos recorrentes e referentes à Informação sobre servidor e Tramitação de processo administrativo, os subassuntos mais demandados foram pensão, aposentadorias, licenças, afastamento e ascensão funcional. O quarto assunto mais demandado foi Conduta inadequada de núcleo gestor, com os subassuntos Atividade indevida na unidade escolar,

relacionamento interpessoal, falta de assistência pedagógica. Além desse assunto, outros que estão diretamente ligados como Conduta inadequada de servidor/colaborador e conduta inadequada de professor, estão sendo acompanhadas pelas Comissão Setorial de Assédio Moral- CSAM – Portaria Nº 0308/2021, DO.E. 18/06/2021 e Comissão Setorial de Ética Pública da SEDUC- Portaria Nº 0226/2021, D.O.E. 06/05/2021, as quais têm deliberado sobre as demandas com teor pertinentes a elas.

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

A SEDUC/CEOUV, criou os fluxo de tratativa de manifestações e denúncias, e articulou as publicações das portarias da Comissão Setorial de Assédio Moral- CSAM – Portaria Nº 0308/2021, DO.E. 18/06/2021 e Comissão Setorial de Ética Pública da SEDUC- Portaria Nº 0226/2021, D.O.E. 06/05/2021, além de elaborar, mensalmente, o relatório de denúncias para conhecimentos da Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna, bem como ao Comitê Executivista desta Setorial.

6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Inúmeros foram os benefícios alcançados ao longo de 2021, todos eles sem fins lucrativos financeiros, mas de extrema relevância, visto que nossas atitudes propiciaram melhorias na qualidade de vida de mais de dois mil usuários. Elencamos, abaixo, os principais:

- Procedimento operacional padrão para envio, cobrança e devolutiva junto as Coordenadorias
- Reuniões periódicas de realinhamento e feedback das ações
- Acompanhamento, diário, das manifestações sob responsabilidade da equipe
- Reuniões de acompanhamento das Comissões de Ética e Assédio Moral
- Acompanhamento mensal das denúncias, em que podemos verificar que, embora tenhamos recebido 287 manifestações, apenas 8, ou seja, 2,78%, foram procedentes
- Participações em Cursos e Palestras.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

A equipe da Célula de Ouvidoria participou de todos os encontros relacionados à área de Controle Social, temáticas correlatas e atividades institucionais, bem como a participação em eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento no desempenho da função de ouvidor, inclusive participação no Curso de Certificação em Ouvidoria, ministrado pela CGE/EGP, com carga horária de 123 horas aula.

8 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEDUC, realizou inúmeras Ações de Boas Práticas no ano de 2021, com o objetivo de aprimorar os trabalhos junto aos prestadores de serviços e, consequentemente aos seus usuários. O detalhamento das ações está contido no **Anexo 1**, Portaria nº 97/2020, publicado no DOE de 12/11/2020 e tem por objetivo avaliar o grau de proatividade das ouvidorias com proposição de ações e projetos de boas práticas.

- 1) Paineis de Elogio aos servidores das áreas, os quais são exaltados pelos manifestantes; enviado e-mail aos Coordenadores das áreas e aos Secretários da Pasta e no grupo do Whatsapp dos ouvidores; **Anexo 2**.
- 2) Reconhecimento profissional aos colaboradores por meio de análise realizada durante o ano de 2020, sendo observadas todas as unidades que alcançaram a partir de 90% de resolubilidade. A ação se justifica como um fator motivacional a mais aos trabalhadores responsáveis pelas ouvidorias da SEDUC, e como está na Portaria Nº 0429/2021, publicada em 12 de agosto de 2021, páginas 25 e 26, se trata do reconhecimento pelos relevantes serviços prestados no desempenho de suas atividades profissionais, trabalhando com eficiência, engajamento e espírito de equipe; **Anexo 3**
- 3) Acompanhamento e monitoramento dos resultados sobre as Denúncias, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos; **Anexo 4**

- 4) Planejamento de ações a partir dos resultados no 1º semestre de 2021; **Anexo 5**
- 5) Reunião periódica, junto à equipe, sobre o acompanhamento e resultados alcançados; **Anexo 6**
- 6) Atualização do fluxo de tratativa de manifestações; **Anexo 7**
- 7) Atualização do fluxo de tratativa de denúncias. Os resultados que esperamos alcançar é buscar, cada vez mais, reduzir nosso tempo de atendimento, nossa responsividade, para podermos, também, melhorar nossa pesquisa de satisfação que embora nosso tempo de resposta tenha reduzido, os(as) usuários(as) do sistema de Ouvidoria ainda não percebem como adequado; **Anexo 8**
- 8) Redução do número de manifestações REABERTAS; **Anexo 9**
- 9) Pesquisa de satisfação junto ao Cidadão; **Anexo 9**
- 10) Divulgação dos resultados: comparativo 2020x2021, junto ao Comitê Executivo; **Anexo 10**

Como já foi informado, anteriormente, por conta da pandemia do CORONAVÍRUS, no início de 2020, se estendendo por todo ano de 2021, e com o primeiro Decreto de quarentena imposto, a partir de 18 de março de 2020, não houve tempo para a CEOUV-SEDUC colocar em prática o projeto indicado no Relatório anual de 2019, intitulado Ouvidoria Itinerante, tendo em vista que no início do ano letivo a escola necessita de tempo para formar as turmas, lotar professores e fazer as avaliações diagnósticas para, definitivamente, dar continuidade ao ano letivo. Esperamos que, em 2022, com a proteção das VACINAS contra o CORONAVÍRUS, o retorno das atividades presenciais, possamos por em prática o projeto encimado, assim como, também, a implementação de novos projetos, os quais serão escrutinados e planejados no decorrer do ano letivo.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliamos positivamente os resultados obtidos em 2021, considerando o momento pandêmico vivenciado por todos nós no decorrer do ano, inclusive com decreto de *lockdown*. Os resultados superaram, em parte, o ano anterior, mas as nossas expectativas foram em sua totalidade, consolidando, assim, os esforços fomentados pela equipe. Nossa Resolubilidade foi satisfatória, assim como as ações realizadas para melhoria do trabalho e, conseqüentemente, a prestação de um serviço de qualidade junto à sociedade.

A publicização deste RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA-ANO 2021 no site da SEDUC, a análise dos dados pelos setores e áreas, dá a oportunidade de avaliar as dificuldades encontradas e os desafios de mudanças para uma gestão responsiva e cada vez mais transparente.

10 – SUGESTÕES DE MELHORIAS

Para o ano de 2022, a CEOUV/COCIO/SEDUC dará início a uma nova ação, que tem por objetivo ampliar o índice de participação e satisfação entre os usuários. A equipe entrará em contato direto com os manifestantes que informarem contatos telefônicos, objetivando motivá-los a participar da pesquisa de satisfação e, em caso de avaliação negativa, buscar entender os motivos e reverter a situação.

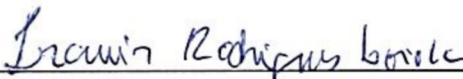
A Ouvidoria Setorial sugere à CGE, ampliação do Curso de Certificação em Ouvidoria para oportunizar uma maior participação de servidores.

11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto ter tomado conhecimento, e encaminhado para providências, objetivando a execução e acompanhamento dos trabalhos de melhoria, apresentados pela Ouvidoria Setorial, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

Ressalto ainda que, o Relatório, em epígrafe, será encaminhado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, assim como, também, publicado no site da Secretaria da Educação do Estado do Ceará.

Fortaleza, 07 de fevereiro de 2022



Iranir Rodrigues Loiola
ORIENTADORA DA CÉLULA DE OUVIDORIA/SEDUC



Vinicius Andrade de Sales
COORDENADOR DO CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA/SEDUC



Stella Cavalcante
SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

ANEXO 1

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Aprovar, na forma disciplinada nesta Portaria, os critérios e os procedimentos para realização da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais visa identificar e aferir as ações e resultados da sua atuação, segundo:

I – os princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, estabelecidos no Art. 8º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

II – as diretrizes e os objetivos do Sistema de Ouvidoria, estabelecidos nos Arts. 9º e 10º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

III – os requisitos do perfil do Ouvidor Setorial, estabelecidos no Art. 25 do Decreto nº 33.485/2020.

Art. 3º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará o volume de manifestações recebidas a cada ano como parâmetro quantitativo para aferição das ações e resultados da sua atuação, observada a seguinte tipologia:

I - Tipo I - Ouvidoria Setorial com registro de até 80 manifestações recebidas no ano;

II - Tipo II - Ouvidoria Setorial com registro de 81 a 300 manifestações recebidas no ano;

III - Tipo III - Ouvidoria Setorial com registro de 301 a 1.000 manifestações recebidas no ano;

IV - Tipo IV - Ouvidoria Setorial com registro acima de 1.000 manifestações recebidas no ano.

Art. 4º Será instituída, por ato do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, a Comissão de Avaliação de Desempenho, com a finalidade de promover a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, composta pelos seguintes membros: Coordenador de Ouvidoria, Articulador de Ouvidoria, Orientador da Célula de Gestão Ouvidoria e Orientador da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade, sob coordenação do primeiro.

CAPÍTULO II DA AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Art. 5º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será realizada levando-se em consideração as variáveis associadas às ações e resultados da sua atuação, de acordo com especificações constantes do Anexo I desta Portaria.

Art. 6º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará faixas de pontuação, pesos e total de pontos, por indicador e tipologia de cada Ouvidoria Setorial, de acordo com especificações constantes do Anexo II desta Portaria.

Art. 7º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais poderá ser levada em consideração para fins de premiação por ocasião das comemorações do Dia do Ouvidor.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º A periodicidade das Avaliações de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será anual e a Comissão de Avaliação de Desempenho consolidará todos os resultados em planilhas específicas, bem como elaborará o Relatório Final que será encaminhado ao Secretário Executivo da CGE para validação e, em seguida, ao Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral para deliberação.

Art. 9º Os resultados, após sua deliberação, deverão ser divulgados no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 10º Do resultado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais caberá recurso no prazo de 07 (sete) dias úteis da divulgação no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que será julgado pela Comissão instituída na forma do Art. 4º, no prazo de até 07 (sete) dias úteis do recebimento do recurso pela CGE, apresentado para validação do Secretário Executivo da CGE e posterior deliberação do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Parágrafo único. A entrega do recurso deverá ser feita por meio do sistema de protocolo físico do Estado ou por e-mail.

Art. 11º O resultado final, após deliberação dos recursos, será publicado no Diário Oficial do Estado, por meio de Portaria, sendo este resultado definitivo e irreversível.

Art. 12 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o disposto na Portaria CGE nº 070/2013, de 30 de julho de 2013.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 09 de novembro de 2020.

Antonio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, EM EXERCÍCIO



ANEXO I ESPECIFICAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social	Avaliar o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas.	Implantação de ações e boas práticas desenvolvidas pelas ouvidorias, que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.	As boas práticas serão analisadas com base nas informações prestadas no Relatório Anual da Ouvidoria Setorial.
Relatório da Ouvidoria Setorial	Avaliar o cumprimento do prazo de envio do Relatório da Ouvidoria Setorial e a sua publicação, em consonância com a Instrução Normativa nº 01/2020 e com a Lei Nacional nº 13.460/2017	A Instrução Normativa nº 01/2020 estabelece que o relatório deverá ser enviado no prazo de até 45 dias após o encerramento do exercício. A Lei Nacional nº 13.460/2017 institui que o relatório deverá ser disponibilizado na internet.	A entrega do relatório será aferida por meio do sistema de protocolo do Estado ou por meio de registros de e-mails. O relatório deverá estar em conformidade com o modelo proposto pela CGE, assinado pelo ouvidor e pelo dirigente do órgão/entidade, bem como disponibilizado no sítio institucional do órgão/entidade.
Resolubilidade das Manifestações	Avaliar o cumprimento do prazo das respostas apresentadas pelas Ouvidorias Setoriais.	O prazo de resposta é regulamento por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que institui 20 (vinte) dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante aprovação do dirigente.	O índice de resolubilidade será aferido por meio do Relatório de Resolubilidade extraído da Plataforma Ceará Transparente.
Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social	Avaliar a participação dos membros das Ouvidorias nas reuniões ordinárias da Rede de Fomento ao Controle Social	A reunião ordinária da Rede de Fomento ao Controle Social é realizada bimestralmente, para tratativa de assuntos afetos à estrutura e funcionamento da Rede de Ouvidorias e outros temas correlatos. Os encontros ocorrem de forma bimestral, de forma presencial ou virtual, e a convocação é realizada por meio de ofício circular aos dirigentes dos órgãos e entidades.	O índice de participação nas reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social será aferido por meio das listas das frequências e controle consolidado por meio de planilha eletrônica.
Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial	Avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria Setorial, por meio da Plataforma Ceará Transparente.	Após a conclusão da manifestação de ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente, o sistema disponibiliza pesquisa de satisfação para que o cidadão avalie de forma voluntária o atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial.	O índice de satisfação será apurado a partir da média dos resultados obtidos na pesquisa de satisfação, para as manifestações respondidas no exercício, conforme Relatório do Ceará Transparente.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Aprovar, na forma disciplinada nesta Portaria, os critérios e os procedimentos para realização da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais visa identificar e aferir as ações e resultados da sua atuação, segundo:

I – os princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, estabelecidos no Art. 8º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

II – as diretrizes e os objetivos do Sistema de Ouvidoria, estabelecidos nos Arts. 9º e 10º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

III – os requisitos do perfil do Ouvidor Setorial, estabelecidos no Art. 25 do Decreto nº 33.485/2020.

Art. 3º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará o volume de manifestações recebidas a cada ano como parâmetro quantitativo para aferição das ações e resultados da sua atuação, observada a seguinte tipologia:

I - Tipo I - Ouvidoria Setorial com registro de até 80 manifestações recebidas no ano;

II - Tipo II - Ouvidoria Setorial com registro de 81 a 300 manifestações recebidas no ano;

III - Tipo III - Ouvidoria Setorial com registro de 301 a 1.000 manifestações recebidas no ano;

IV - Tipo IV - Ouvidoria Setorial com registro acima de 1.000 manifestações recebidas no ano.

Art. 4º Será instituída, por ato do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, a Comissão de Avaliação de Desempenho, com a finalidade de promover a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais, composta pelos seguintes membros: Coordenador de Ouvidoria, Articulador de Ouvidoria, Orientador da Célula de Gestão Ouvidoria e Orientador da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade, sob coordenação do primeiro.

CAPÍTULO II
DA AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Art. 5º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será realizada levando-se em consideração as variáveis associadas às ações e resultados da sua atuação, de acordo com especificações constantes do Anexo I desta Portaria.

Art. 6º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará faixas de pontuação, pesos e total de pontos, por indicador e tipologia de cada Ouvidoria Setorial, de acordo com especificações constantes do Anexo II desta Portaria.

Art. 7º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais poderá ser levada em consideração para fins de premiação por ocasião das comemorações do Dia do Ouvidor.

CAPÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º A periodicidade das Avaliações de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será anual e a Comissão de Avaliação de Desempenho consolidará todos os resultados em planilhas específicas, bem como elaborará o Relatório Final que será encaminhado ao Secretário Executivo da CGE para validação e, em seguida, ao Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral para deliberação.

Art. 9º Os resultados, após sua deliberação, deverão ser divulgados no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 10º Do resultado da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais caberá recurso no prazo de 07 (sete) dias úteis da divulgação no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que será julgado pela Comissão instituída na forma do Art. 4º, no prazo de até 07 (sete) dias úteis do recebimento do recurso pela CGE, apresentado para validação do Secretário Executivo da CGE e posterior deliberação do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Parágrafo único. A entrega do recurso deverá ser feita por meio do sistema de protocolo físico do Estado ou por e-mail.

Art. 11º O resultado final, após deliberação dos recursos, será publicado no Diário Oficial do Estado, por meio de Portaria, sendo este resultado definitivo e irreversível.

Art. 12 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o disposto na Portaria CGE nº 070/2013, de 30 de julho de 2013.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 09 de novembro de 2020.

Antonio Marconi Lemos da Silva

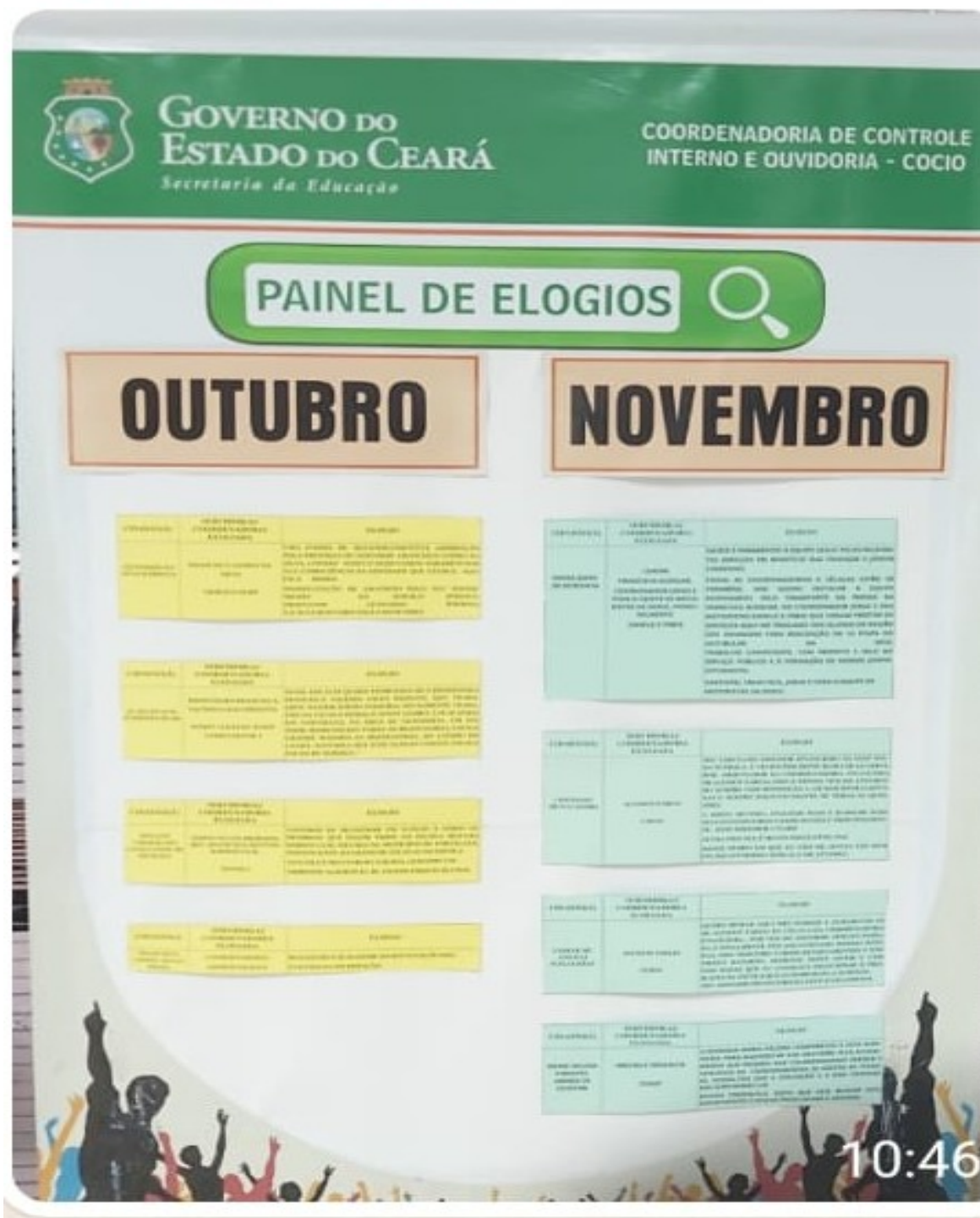
SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, EM EXERCÍCIO



ANEXO I
ESPECIFICAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social	Avaliar o grau de proatividade das ouvidorias com a proposição de ações e projetos de boas práticas.	Implantação de ações e boas práticas desenvolvidas pelas ouvidorias, que promovam o aprimoramento do controle social, a disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.	As boas práticas serão analisadas com base nas informações prestadas no Relatório Anual da Ouvidoria Setorial.
Relatório da Ouvidoria Setorial	Avaliar o cumprimento do prazo de envio do Relatório da Ouvidoria Setorial e a sua publicação, em consonância com a Instrução Normativa nº 01/2020 e com a Lei Nacional nº 13.460/2017	A Instrução Normativa nº 01/2020 estabelece que o relatório deverá ser enviado no prazo de até 45 dias após o encerramento do exercício. A Lei Nacional nº 13.460/2017 institui que o relatório deverá ser disponibilizado na internet.	A entrega do relatório será aferida por meio do sistema de protocolo do Estado ou por meio de registros de e-mails. O relatório deverá estar em conformidade com o modelo proposto pela CGE, assinado pelo ouvidor e pelo dirigente do órgão/entidade, bem como disponibilizado no sítio institucional do órgão/entidade.
Resolubilidade das Manifestações	Avaliar o cumprimento do prazo das respostas apresentadas pelas Ouvidorias Setoriais.	O prazo de resposta é regulamento por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, que institui 20 (vinte) dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante aprovação do dirigente.	O índice de resolubilidade será aferido por meio do Relatório de Resolubilidade extraído da Plataforma Ceará Transparente.
Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social	Avaliar a participação dos membros das Ouvidorias nas reuniões ordinárias da Rede de Fomento ao Controle Social	A reunião ordinária da Rede de Fomento ao Controle Social é realizada bimestralmente, para tratativa de assuntos afetos à estrutura e funcionamento da Rede de Ouvidorias e outros temas correlatos. Os encontros ocorrem de forma bimestral, de forma presencial ou virtual, e a convocação é realizada por meio de ofício circular aos dirigentes dos órgãos e entidades.	O índice de participação nas reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social será aferido por meio das listas das frequências e controle consolidado por meio de planilha eletrônica.
Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial	Avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria Setorial, por meio da Plataforma Ceará Transparente.	Após a conclusão da manifestação de ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente, o sistema disponibiliza pesquisa de satisfação para que o cidadão avalie de forma voluntária o atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial.	O índice de satisfação será apurado a partir da média dos resultados obtidos na pesquisa de satisfação, para as manifestações respondidas no exercício, conforme Relatório do Ceará Transparente.

ANEXO 2



ANEXO 3

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XIII Nº186 | FORTALEZA, 12 DE AGOSTO DE 2021

25

CIEQ – CONSTITUIÇÃO 2021/2023		
COMUNIDADE QUILOMBOLA	NOME	REPRESENTAÇÃO
SME Caucaia	Fabiola Maria Ferreira Félix Ximenes	Titular
	Maria Eliane da Silva Santos	Suplente
SME Crateús	Maria Natália Mouta de Oliveira	Titular
	Irenete Oliveira Freire	Suplente
SME Cratú	Maria Socorro Martins	Titular
	Gonçalo Drevivos de Souza Araújo	Suplente
SME Horizonte	Antonio Jeovane da Silva Ferreira	Titular
	Francisca Marilde do Nascimento	Suplente
SME Iracema	Sonia Maria Martins Almeida	Titular
	Resse Claudia Alves de Almeida	Suplente
SME Parambu	Francisco Jodo Maia da Silva	Titular
	Maria Emilia Moura Martins	Suplente
SME Porteiras	Ana Paula da Silva	Titular
	Jeane Leite Miranda	Suplente
SME Quiterianópolis	Denis Viana de Sousa	Titular
	Maria Dias de Alencar	Suplente
SME Salitre	Renato de Sousa Lima	Titular
	Alberice Ribeiro dos Santos Silva	Suplente
SME Tururu	Patricia Maria Rodrigues Oliveira	Titular
	Maria Erisusa Caetano Carneiro	Suplente
Cepir	Francisca Martir da Silva	Titular
	José Maria da Silva	Suplente
Conselho Estadual de Educação	Francisco Olavo Silva Colares	Titular
	Sebastião Teoberto Mourão Landim	Suplente
INCRA	Gina Oliveira Dantas	Titular
	Oscar Costa Filho	Suplente
Ministério Público Federal	Viviany Maria Mota Macedo	Titular
	José Lima Castro Júnior	Suplente
SDA	Antônio Jeovane de Andrade Meireles	Titular
	Tiago Vieira Cavalcante	Suplente
UFC	Maria Kellynia Farias Alvez	Titular
	Rosa Maria Barros Oliveira	Suplente
UECE	Anna Erika Ferreira Lima	Titular
	Cristiane Sousa da Silva	Suplente
IFCE	Joanice Santos Conceição	Titular
	Maitilde Ribeiro	Suplente
Unilab	Lindomar da Silva Soares	Titular
	Sandrileneza Maria Martins Freitas	Suplente
Undime	Hélia Maria Duarte Viana	Titular
	Jodo Aldenir Vieira da Silva	Suplente
Seduc	Maria de Fátima Xavier de Magalhães	Titular
	Maria Valdenice de Sousa	Suplente



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 03 de agosto de 2021.

Eliana Nunes Estrela
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

*** ** *

PORTARIA Nº0429/2021 – GAB A SECRETÁRIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, **RESOLVE ELOGIAR** os **SERVIDORES**, abaixo relacionados, com exercício na Sede da Secretaria da Educação – SEDUC, nas Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDES e nas Superintendências das Escolas Estaduais de Fortaleza – SEFORs, pelos relevantes serviços prestados no desempenho de suas atividades profissionais, trabalhando com eficiência, engajamento e espírito de equipe junto à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO, especificamente, nas respostas às manifestações do cidadão por meio das Ouvidorias, durante o exercício de 2020.

NOME DO SERVIDOR(A)	MATRÍCULA	LOTACÃO
ADRIANA CYNTHIA OLIVEIRA CASTRO CHAVES	121021-1-9	ASTIN
ANA CAROLINE GOMES FREITAS	22000197924112	COPES
ANA NERY DE CASTRO	47980917	CREDE 15
ANDRE LOPES DOS SANTOS	88054110	CREDE 20
ANDRÉ LUIZ FARIAS ALVES	47967511	COGEP
ANTONIO MARQUES DE OLIVEIRA	97901813	CREDE 10
ARGENTINA MORORÓ CASTRO	16076910	GABINETE
CARLOS ROBERTO LIMA	16104418	SEFOR 02
DIOGO BARRETO BATISTA	4808401-X	CREDE 08
ELINEIDE ALVES DE OLIVEIRA	818981-1-X	COESC
ÉRIKA SAMIRA DE CASTRO	17506	ASLIC
ERLANE MUNIZ DE ARAÚJO MARTINS	159095-1-X	CREDE 03
ÉSIO LEITE LOUSADA	4820881-9	CREDE 02
FRANCISCA IMACULADA DOS SANTOS SILVA	161	CODED
FRANCISCA IRIS ALENCAR SOUSA	3277011	COEDP
FRANCISCO EDILBERTO MENEZES M. NETO	3033731X	COGEP
FRANCISCO WILLYO FENELON HERMÓGENES	18501	CREDE 18
HEVELINE DAMASCENO DE FREITAS	47875110	COGEP
IRANIR RODRIGUES LOIOLA	122934-1-0	COCIO
JACQUELINE SIMONE CAVALCANTE C. BRANCO	97900019	ASCOM
JOANA D'ARC MAIA FEITOSA CORREIA	085619-1-5	COPEM
JOÃO EUDMAR DE ALMEIDA	120794-1-9	CREDE 04
JOSÉ EVALDO FREITAS ABREU	160132-1-8	CREDE 01
JOSÉ MARIA CAMPOS DE OLIVEIRA	13771	CREDE 17
LÚCIA MARIA GOMES	112111819	CODEP
MAGNO SOARES DA MOTA	16690212	COGEP
MARIA AUDELINDA SANTIAGO	3243419	CREDE 12
MARIA AUXILIADORA DA SILVA RODRIGUES	120879-1-8	SEFOR 03
MARIA DO SOCORRO COSTA QUEIROZ	8169022	COCIO
MARIA ELZA SOARES COUTINHO	2825414	COGEP

NOME DO SERVIDOR(A)	MATRÍCULA	LOTAÇÃO
MARIA IRMA FELICIO CALOU RODRIGUES COSTA	2115514	COGEP
MARIA JUCILENE FREIRE LOPES MARINHO	12208510	COCO
MARIA LEIVANIR PEIXOTO FARIAS	16051810	SEFOR03
MARIA RENA LÚCIA MACHADO	6671890	COCO
MARIA VALDIANE RICARTE BIZERRA	33572	CREDE 14
MARIA VALNICE VICENTE	979163-1-4	COCO
RÉGIA MARIA DE CARVALHO XAVIER	9449310	COADE
REGINA ADRIANA CAVALCANTE	6617	CREDE 06
REGIANE HEL VIA RIBEIRO QUIRINO	1157117119	COGEP
ROCHELY CORDEIRO VERAS	12049218	COADM
ROSILDA SALES DA SILVA	12049218	CREDE 05
SANDRA DE CACIA GOMES MARINHO	6227	COCO
SONIA MARIA ARAÚJO GONÇALVES	12337310	COPES
STELLA CAVALCANTE	979333-0-8	COFIN
TEMIS JEANNE FILIZOLA BRANDÃO	16081310	SEFOR03
TEREZA MÔNICA VIANA DE CASTRO	15873815	CREDE 19
TIAGO TAVARES NORONHA MELO TAVARES	47913810	CREDE 09
VINÍCIUS AMÉRICO DA COSTA E SILVA	15882514	CREDE 11
VINÍCIUS ANDRADE DE SALES	978945-1-5	COCO
YRES STELLA MACEDO VIEIRA	4821181X	CREDE 14

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, em 04 de agosto de 2021.

Eliana Nunes Estrela
SECRETÁRIA DA EDUCAÇÃO

*** **

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 077/2020/PROC. Nº 04688579/2021 - 05564458/2021

I - ESPÉCIE: PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 77/2020; II - CONTRATANTE: O ESTADO DO CEARÁ, por intermédio da SECRETARIA DA EDUCAÇÃO, localizada no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, na Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba, Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ 07.954.514/0001-25, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pela Excelentíssima Senhora Secretária da Educação, ELIANA NUNES ESTRELA, portador do CPF nº 473.400.533-87, RG nº 21.656.2291 SSP/CE; III - ENDEREÇO: Fortaleza/CE; IV - CONTRATADA: EMPRESA MS SOUSA MIRANDA ALIMENTAÇÃO LTDA, Rua José Capistrano, nº 1432 - Combate - Quixadá/CE - CEP: 63.900-000, inscrita no CPF/CNPJ sob o nº 09.399.065/0001-26, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr. JOSÉ NILTON MIRANDA E SILVA; V - ENDEREÇO: Quixadá/CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: regulamentado no art. 57, Inciso II, § 2º e art. 65, § 8º da Lei nº 8.666/93 e suas alterações; VII - FORO: Fortaleza/CE; VIII - OBJETO: O presente aditivo tem como finalidade prorrogar o prazo de vigência e de execução e reajustar o valor ao contrato, que tem por objetivo o serviço de alimentação para o fornecimento de refeições destinadas aos alunos das Escolas Estaduais da Educação Profissional, localizados em Maracanaú e outros municípios, de acordo com as especificações e quantitativo previsto no grupo 10 Anexo I - Termo de Referência do edital e na proposta da CONTRATADA; IX - VALOR GLOBAL: CLÁUSULA TERCEIRA - DO REAJUSTAMENTO DO VALOR CONTRATUAL O valor do contrato para custear as despesas com a continuação dos serviços de alimentação de que trata a Cláusula Quinta dos preços e do reajustamento ao contrato, ora aditado, será reajustado passando de R\$ 533.520,00 (quinhentos e trinta e três mil, quinhentos e vinte reais) para R\$ 768.960,00 (setecentos e sessenta e oito mil, novecentos e sessenta reais) conforme Despachos da COFIN/SCONT/SEDUC datados em 21/06/2021, fls. 30 e 23/06/2021, fls. 31 do processo nº 05564458/2021 e DESPACHO/CEALE, datado em 28/06/2021, fls. 32-33 do processo nº 05564458/2021. CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR PARA CONTINUIDADE DO SERVIÇO Importante salientar que o valor complementar para custear as despesas com a continuação dos serviços, de que trata a Cláusula Quinta do Contrato, ora aditado, será no valor de R\$ 235.440,00 (duzentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e quarenta reais), tendo em vista que existe saldo residual do contrato no valor de R\$ 533.520,00 (quinhentos e trinta e três mil, quinhentos e vinte reais), perfazendo um valor total de R\$ 768.960,00 (setecentos e sessenta e oito mil, novecentos e sessenta reais), em conformidade com a justificativa anexada no DESPACHO/CEALE, datado em 28 de junho de 2021, fls. 32-33 do processo nº 05564458/2021 e IG 1119953 constante dos autos; X - DA VIGÊNCIA: O prazo previsto na CLÁUSULA OITAVA, que trata do prazo de vigência e execução, ao contrato, ora aditado, ficam a vigência e execução prorrogados por mais 12 (doze) meses, a partir de 21 de julho de 2021 a 20 de julho de 2022, podendo ser rescindido o contrato a qualquer tempo, se, no curso de sua vigência implante a modalidade de auto gestão nos serviços de alimentação, sendo que a CONTRATADA seja notificada com antecedência de 30 (trinta) dias conforme justificativa anexada no DESPACHO - CEALE, datado em 28 de junho de 2021, fls. 32-33 do processo nº 05564458/2021 e IG constante nos autos; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato original; XII - DATA: 09 de julho de 2021; XIII - SIGNATÁRIOS: ELIANA NUNES ESTRELA - Secretária da Educação e JOSÉ NILTON MIRANDA E SILVA - Contratado. - TESTEMUNHAS: 1- Ilegível, 2- Ilegível. - Fortaleza, 09 de agosto de 2021.

Ana Talita Ferreira Alves
COORDENADORA ASJUR

*** **

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 06656739/2021

I - ESPÉCIE: 1º TERMO ADITIVO DE PRAZO AO CONTRATO Nº 0001/2020; II - CONTRATANTE: O Estado do Ceará, através da Secretaria da Educação/EEMTI WALDEMAR FALCÃO, estabelecida a Rua Antônio Joaquim de Carvalho, nº 19, Bairro Alvaro Weyne, Município de Fortaleza/CE, Telefone (85) 3101 2690 inscrita no CNPJ/MF 07.954.514/0431-00, da qual por diante denominada CONTRATANTE neste ato representada por sua Diretora Geral, Sra. Claudia Loiola de Alencar; III - ENDEREÇO: Fortaleza/CE; IV - CONTRATADA: FRANCISCO ROBERTO PAULA DE SOUSA - EPP, inscrita no CNPJ sob nº 04.636.224/0001-45, com sede à Av. 13 De Maio, Nº 2386 - Bairro: Benfica - Município de Fortaleza/CE/CEP: 60.040-531, representado neste ato pelo Sr. FRANCISCO ROBERTO PAULA DE SOUSA daqui por diante denominada CONTRATADA; V - ENDEREÇO: Fortaleza/CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: resolvem firmar o presente Termo Aditivo de acordo com a Carta Convite de nº 0002/2020 publicado no DOE de 03/08/2020 e de acordo com o processo nº 05589815/2020 e regulamentado nos Art. 57, § 1º, inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações; VII - FORO: Fortaleza/CE; VIII - OBJETO: O presente aditivo tem como finalidade alterar o prazo de vigência do contrato, que tem por objetivo GÊNEROS ALIMENTÍCIOS PARA O PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR - PNAE, da Escola EEMTI Waldeimar Falcão, conforme orçamento de despesas em anexo ao contrato original, independente de transcrição; IX - VALOR GLOBAL: PERMANECE INALTERADO; X - DA VIGÊNCIA: O prazo previsto na CLÁUSULA QUARTA, que trata da vigência do contrato, ora aditado, fica prorrogado por mais 180 (cento e oitenta) dias, a partir de 23/07/2021 até 18/01/2022; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato original e seu(s) aditivo(s), E, para validade do que ficou conveniado, as partes assinam o presente instrumento na presença das duas testemunhas abaixo; XII - DATA: 14 de julho de 2021; XIII - SIGNATÁRIOS: Claudia Loiola de Alencar CONTRATANTE FRANCISCO ROBERTO PAULA DE SOUSA CONTRATADO E TESTEMUNHAS: 1- ELIA LIMA PINHO 2- ANA CELIA CARTAXO ROLIM. Fortaleza 09 de agosto de 2021.

Ana Talita Ferreira Alves
COORDENADORA/ASJUR

*** **

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº 07028901/2021

I - ESPÉCIE: PRIMEIRO TERMO ADITIVO DE PRAZO AO CONTRATO Nº 11/2020; II - CONTRATANTE: O ESTADO DO CEARÁ, através da SECRETARIA DA EDUCAÇÃO E A ESCOLA Escola de Ensino Médio Felton Rodrigues Pinheiro inscrita no CNPJ sob o nº 07.954.514/0278-30, com o endereço Av. Prefeito José Sifredo Pinheiro, Nº 212, Bairro Domingo Savio, Município de Solonópole/CE, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada pela sua Diretora Sra Lucilda Pereira da Silva; III - ENDEREÇO: Solonópole/CE; IV - CONTRATADA: COOPERATIVA DE AGRICULTORES FAMILIARES DO CENTRO SUL, CNPJ: 32.144.817/0001-20 com endereço no sítio Camaubinha, nº 25895, Zona Rural, Quixelô-CE, representado neste ato pelo(a) Sr(a) Lucivan José Vieira Silva; V - ENDEREÇO: Solonópole/CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: resolvem firmar o presente Primeiro Termo Aditivo de acordo com a Chamada Pública de nº 01/2020 e o contrato de nº 11/2020, publicado no DOE de 09/11/2020 e de acordo com o processo nº 02049208/2020 e regulamentado nos Art. 57, § 1º, inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, mediante a Lei

ANEXO 4

**COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA – COCIO
CÉLULA DE OUVIDORIA - CEOUV**

**Relatório sobre as denúncias recebidas pela Secretaria da Educação do Estado
do Ceará no mês de janeiro do ano de 2021**

A Ouvidoria da Secretaria Estadual da Educação do Ceará – Seduc, durante todo seu período de atuação, constata que suas demandas, em número considerável para um mesmo assunto, ocorrem de forma sazonal, ou seja, dependem do momento experienciado naquele período.

No que diz respeito as Denúncias, no mês de janeiro do ano de 2021, foram registradas 24, sendo 03 para o Estado e 21 contra o Estado.

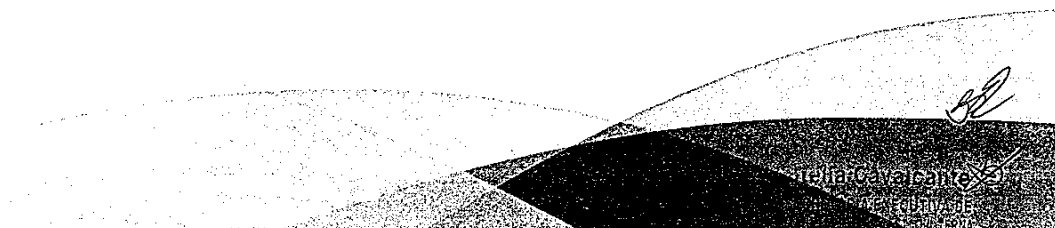
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO MÊS DE JANEIRO 2021	24
MANIFESTAÇÕES CONTRA O ESTADO	21
MANIFESTAÇÕES PARA O ESTADO	03
ASSUNTOS DENUNCIADOS	13

As denúncias foram registradas para 13 unidades variadas, conforme quadro abaixo:

UNIDADE	QUANTIDADE
CREDE 20	6
CREDE 01	3
CREDE 06	3
COGEP	2
SEFOR 03	2
COADM	1
COINT	1
GABINETE	1
CREDE 05	1
CREDE 08	1
CREDE 10	1
CREDE 12	1
SEFOR 02	1

Foram registrados 13 assuntos como supostas denúncias e destas obtivemos vários subassuntos, como podemos verificar no quadro abaixo:

Assunto	Subassunto	QUANT.
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	ATIVIDADE INDEVIDA NA UNIDADE ESCOLAR	3
	ASSÉDIO SEXUAL A ALUNO	2
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	3
	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	2
CORONAVÍRUS (COVID 19)	PLANO DE RETOMADA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS / REABERTURA DO COMÉRCIO E DE ATIVIDADES DIVERSAS	1
	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	1
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO / SELEÇÃO	1
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS / CLASSIFICADOS	1
ASSÉDIO MORAL	DETERIORAÇÃO PROPOSITAL DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	2
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	1
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	PROCESSO SELETIVO EEP	1
IRREGULARIDADES EM CREDES / SEFOR		1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO / ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	1
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	APOSENTADORIA	1
NEPOTISMO	NOMEAÇÃO DE PARENTES EM CARGO COMISSIONADO	1
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA	1
PROGRAMAS E AÇÕES DE MELHORIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL (COOPERAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS)		1



Secretaria da Educação

CLASSIFICAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES:

Constatamos então que, embora esta Secretaria tenha recebido 24 denúncias durante o mês de janeiro, apenas 01 foi classificada como procedente.

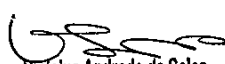
CLASSIFICAÇÃO FINAL	QUANT.	PERCENTUAL
IMPROCEDENTES	15	62,5%
PARCIALMENTE PROCEDENTES	7	29,1%
PROCEDENTES	1	4,2%
NÃO FOI POSSÍVEL CONSTATAR	1	4,2%

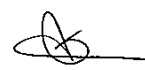
Apresentamos aqui as tomadas de decisões frente a manifestação classificada como procedente:

UNIDADE	ASSUNTO	SUB ASSUNTO	RESULTADO
CREDE 06	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACUMULO INDEVIDO DE CARGOS	O Professor era temporário e foi exonerado.

As manifestações que apresentavam algum teor de veracidade na denúncia, portanto classificadas como parcialmente procedentes, demandaram algum tipo de resolução por parte de seus gestores, para a solução do problema apresentado.

Fortaleza, 22 de fevereiro de 2021.


Vinícius Andrade de Sales
Coordenador/COCIO/SEDUC


Jéssica Cavalcante
SECRETARIA EXECUTIVA DE
PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

ANEXO 5



**COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA – COCIO
CÉLULA DE OUVIDORIA – CEOUV**

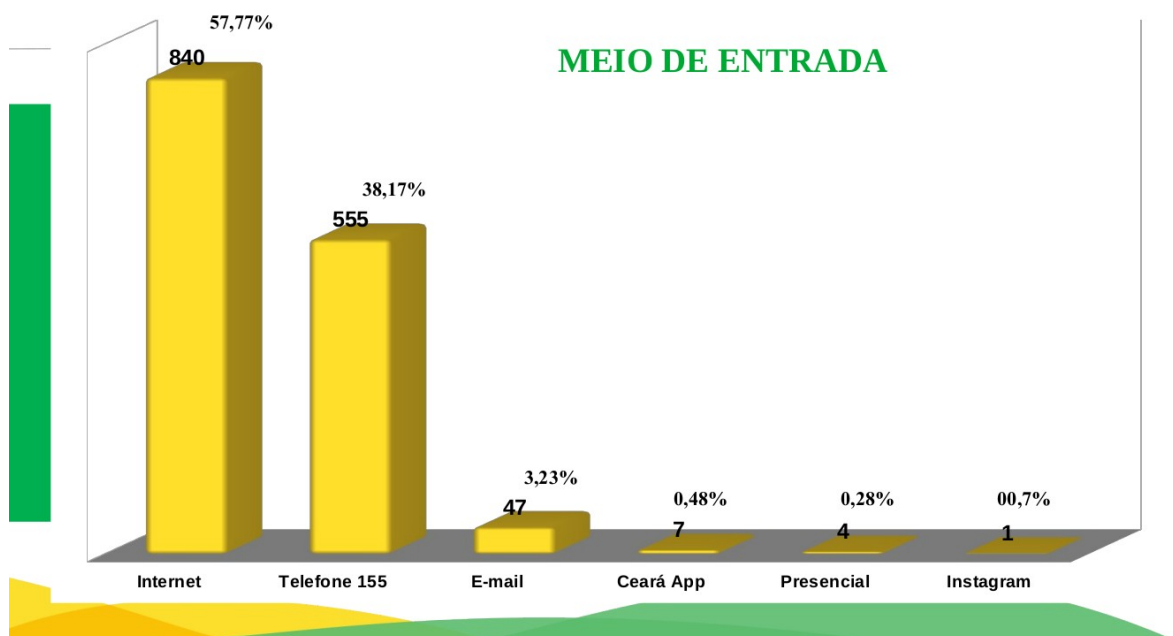
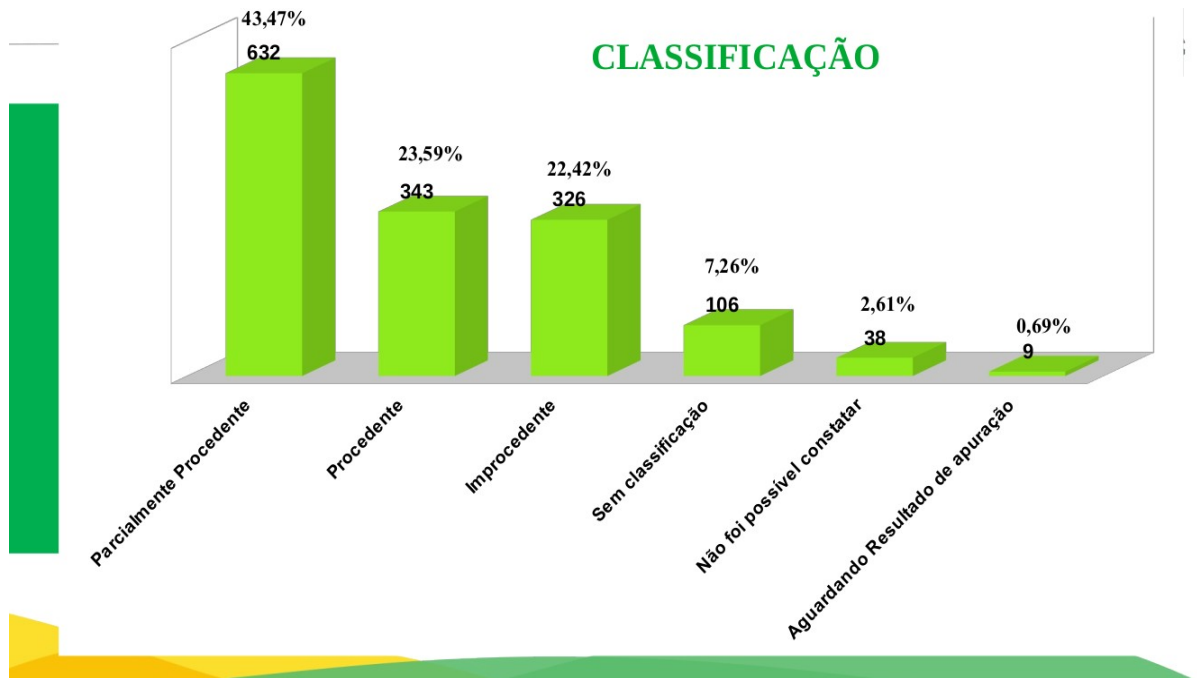
Relatório de Ouvidoria- 1º Semestre/2021

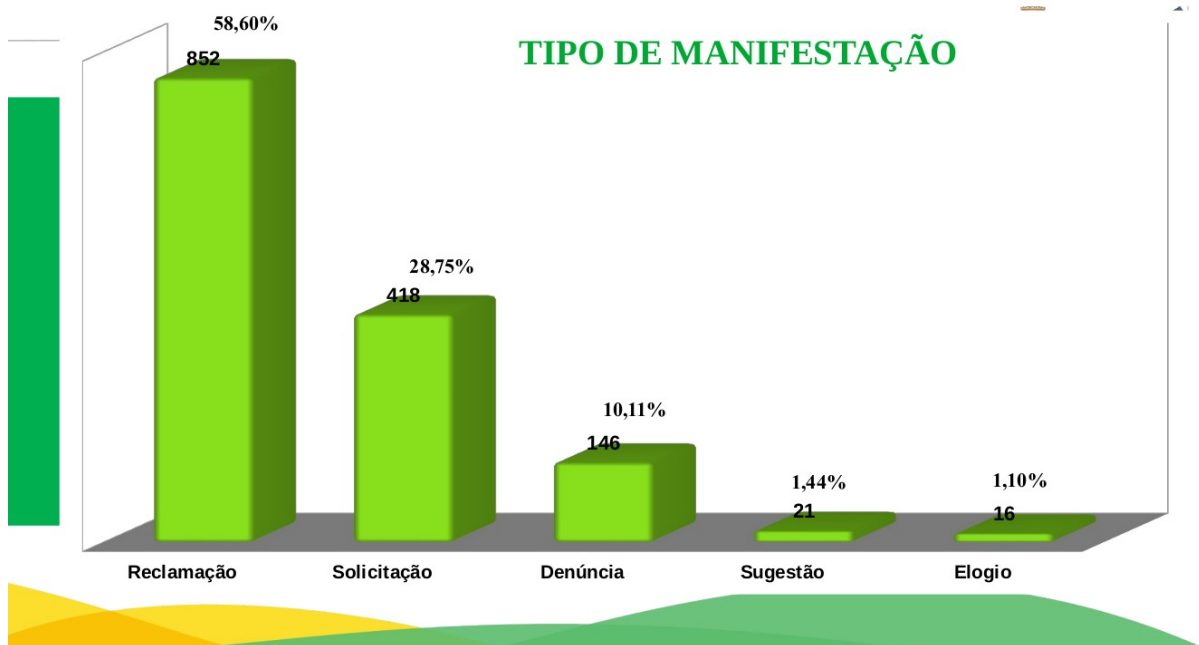
1.454 Manifestações

REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

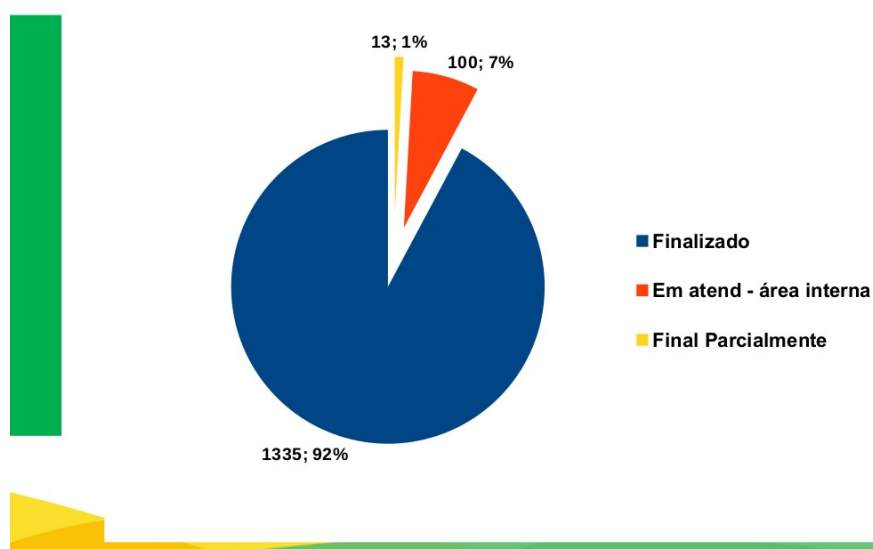


Manifestações do Poder Executivo Estadual	1331
Manifestações Reabertas	123
Total	1.454
Manifestações de outros Poderes	41
Manifestações Anônimas	431
Manifestações Invalidadas	47
Tempo médio para responder	9 dias





SITUAÇÃO ATÉ 30/06/2021



10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



CORONAVÍRUS (COVID 19)	333	22,90%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	136	9,35%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	101	6,95%
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	94	6,46%
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	77	5,30%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	73	5,02%
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	68	4,68%
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	62	4,26%
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	54	3,71%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	38	2,61%

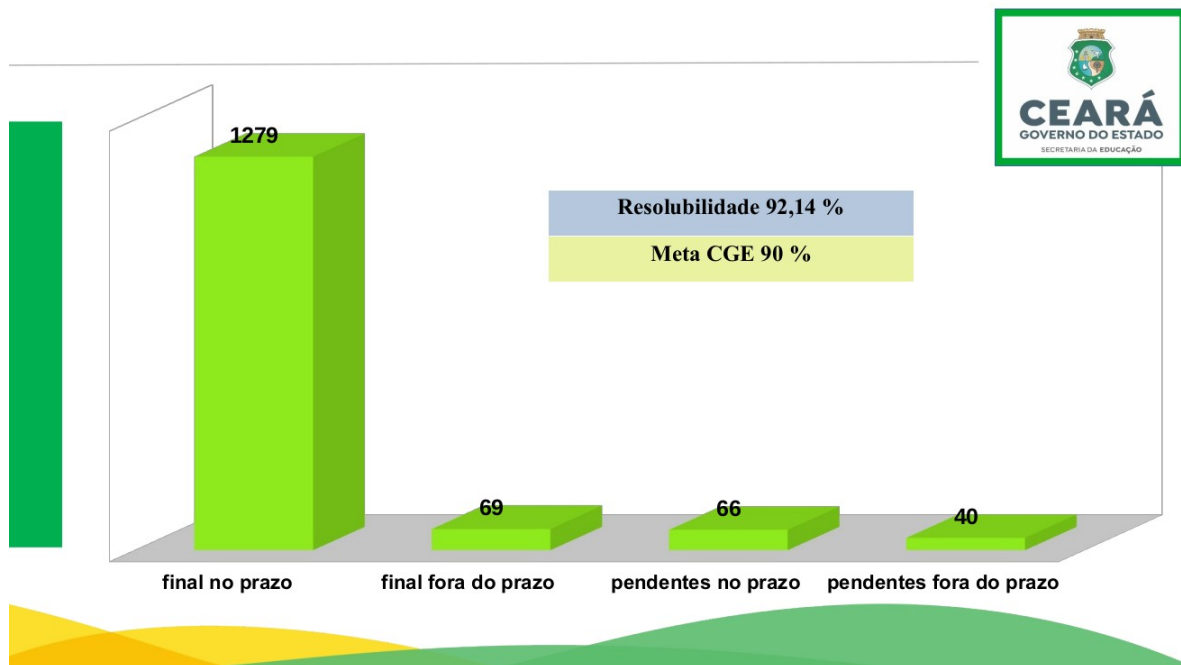
PESQUISA DE SATISFAÇÃO



a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,83
b. Com o tempo de retorno da resposta	3,84
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,20
d. Com a qualidade da resposta apresentada	3,57
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,86

77,20% de satisfação – Meta 84%

Respondentes - 9,07%



UNIDADE	QUANTIDADE	TOTAL DE DEMANDAS	%
ASJUR	3	11	27,27
CREDE 10	4	21	19,04
CREDE 13	2	11	18,18
CREDE 18	2	11	18,18
CREDE 20	12	18	66,66
CREDE 3	6	15	40
CREDE 5	2	15	13,33
CREDE 6	11	25	44
CREDE 8	2	10	20
CREDE 9	2	11	18,18
COCIO	4	11	36
COEDP	4	86	4,65
CODED	4	12	33,33
COESC	26	103	25,24
COGEP	54	303	17,82
COGEM	6	22	27,27
GABINETE	10	109	9,17
SUB-REDE CREDE 1	6	57	10,52
SEFOR 1	28	151	18,54
SEFOR 2	21	127	16,53
SEFOR 3	35	131	26,71
TOTAL	244	1260	-

REABERTURA

RELATÓRIO DE DENÚNCIAS

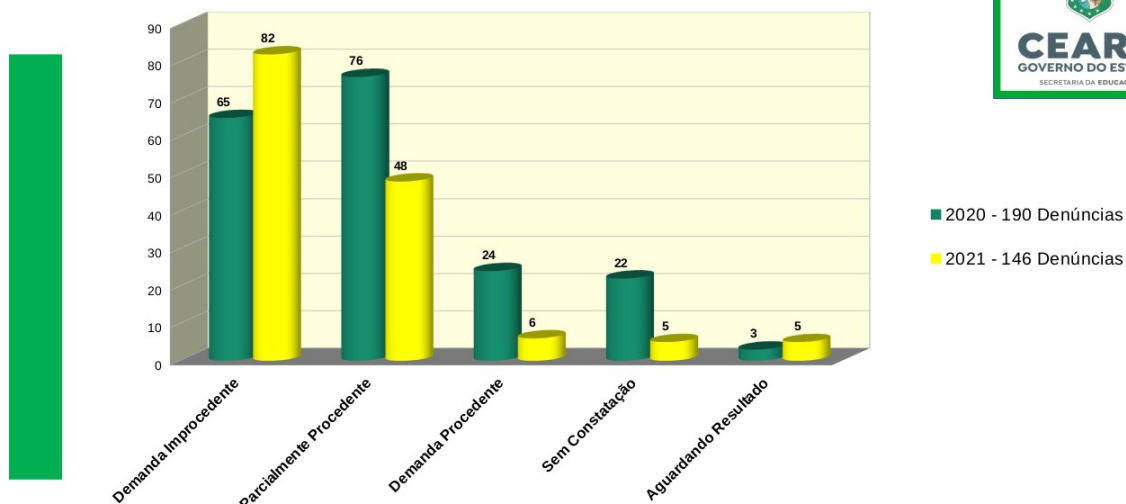
	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO	
MANIFESTAÇÕES	Contra o Estado	21	Contra o Estado	22	Contra o Estado	26	Contra o Estado	19	Contra o Estado	13	Contra o Estado	13
	Para o Estado	3	Para o Estado	8	Para o Estado	7	Para o Estado	1	Para o Estado	2	Para o Estado	11
	Unidades	13	Unidades	14	Unidades	16	Unidades	12	Unidades	9	Unidades	12
	Assuntos	13	Assuntos	9	Assuntos	11	Assuntos	7	Assuntos	9	Assuntos	8
UNIDADES MAIS DEMANDADAS	Crede 20	6	Sefor 2	5	Crede 1	5	Cogep	3	Sefor 3	3	Crede 3	5
	Crede 1	3	Crede 3	4	Gabinete	4	Crede 7	3	Crede 1	2	Sefor 1	3
	Crede 6	3	Crede 6	4	Crede 13	3	Crede 19	3	Crede 2	2	Sefor 2	3
	Sefor 3	2	Sefor 1	3	Crede 16	3	Crede 8	2	Crede 10	2	Gabinete	3
	Cogep	2	Crede 1	2	Copem	2	Crede 10	2	Sefor 1	2	Crede 1	2

	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO	
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	Conduta inadequada de Núcleo Gestor	5	Conduta inadequada do Núcleo Gestor	7	Coronavírus	9	Acúmulo Indevido de Cargos	7	Conduta inadequada de Professor	3	Processo Licitatório	5
	Acúmulo Indevido de Cargos	3	Coronavírus	6	Acúmulo Indevido de Cargos	5	Coronavírus	4	Conduta inadequada do Núcleo Gestor	2	Conduta inadequada do Núcleo Gestor	3
	Coronavírus	3	Acúmulo Indevido de Cargos	6	Conduta inadequada do Núcleo Gestor	5	Conduta inadequada do Núcleo Gestor	3	Coronavírus	2	Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	4
	Concurso Público	3	Concurso Público	4	Processo Licitatório	4	Processo Licitatório	2	Processo Licitatório	2	Coronavírus	4
	Assédio Moral	2	Estrutura e funcionamento do órgão	2	Nepotismo	3	Nepotismo	2	Concurso Público	2	Nepotismo	3
CLASSIFICAÇÃO	Improcedente	15	Improcedente	18	Improcedente	20	Improcedente	9	Improcedente	6	Improcedente	14
	Parcialmente Procedente	7	Parcialmente Procedente	7	Parcialmente Procedente	11	Parcialmente Procedente	7	Parcialmente Procedente	9	Parcialmente Procedente	7
	Procedente	1	Procedente	3	Procedente	0	Procedente	1	Procedente	0	Procedente	1
	Sem Constatação	1	Sem Constatação	0	Sem Constatação	1	Sem Constatação	2	Sem Constatação	0	Sem Constatação	1
	Em Apuração	0	Em Apuração	2	Em Apuração	1	Em Apuração	1	Em Apuração	0	Em Apuração	1

	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO	
RESULTADOS DAS DENÚNCIAS	Procedente	Professor Temporário exonerado	Procedente	Professor Temporário Exonerado e ajuste de conduta em Servidor	Procedente	-
	Parcialmente Procedente	Demandada pelo Gestor	Parcialmente Procedente	Demandadas pelo Gestor	Parcialmente Procedente	Demandadas pelo Gestor
	Em Apuração	-	Em Apuração	Instauração de Sindicância	Em Apuração	Instauração de Sindicância

	ABRIL		MAIO		JUNHO	
RESULTADOS DAS DENÚNCIAS	Procedente	-	Procedente	Encaminhado à Asjur	Procedente	-
	Parcialmente Procedente	Demandadas pelo Gestor	Parcialmente Procedente	Demandadas pelo Gestor	Parcialmente Procedente	Demandada pelo Gestor
	Em Apuração	Instauração de Sindicância	Em Apuração	Aguardando resultado	Em Apuração	-

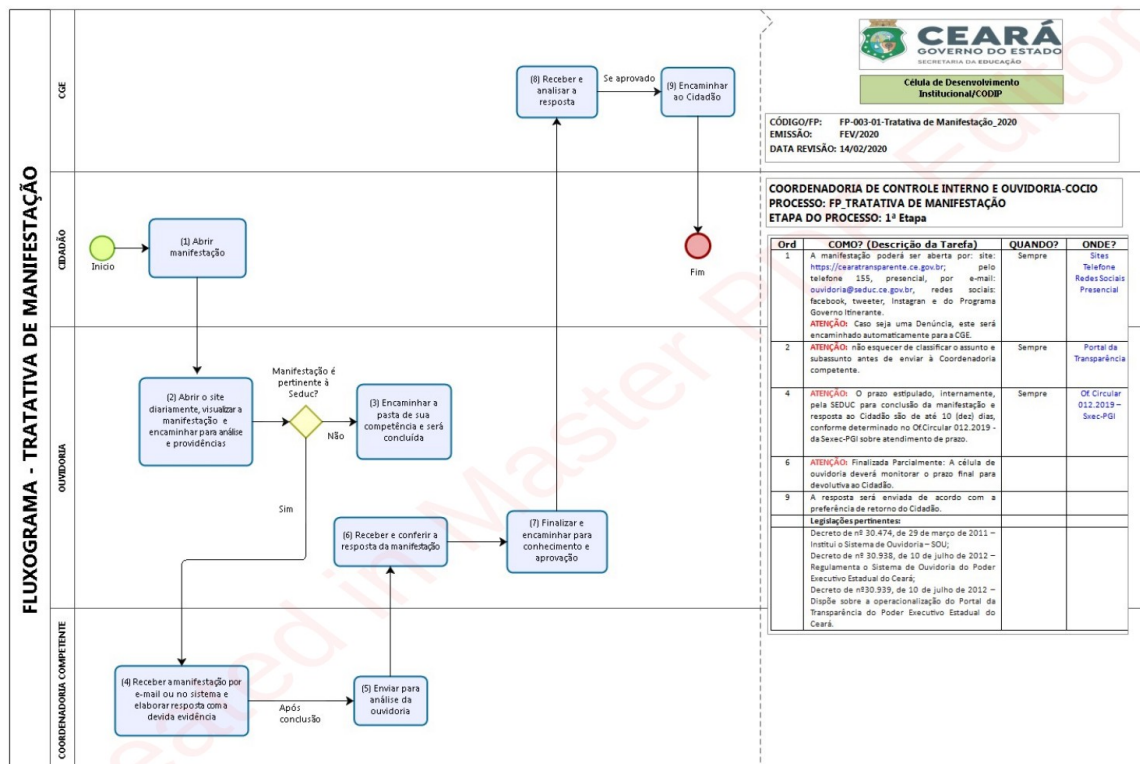
GRÁFICO COMPARATIVO – 1º SEMESTRE – 2020/2021



ANEXO 6

 GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ Secretaria da Educação	REGISTRO DE REUNIÃO CÉLULA OU COMITÊ: LOCAL DA REUNIÃO: Ceouv			
1) TIPO DE REUNIÃO:		Data: 17/09/2021		
☒ Indicadores da Rotina ☐ Qualidade de produto/serviço		☐ Desempenho de processos e qualidade ☒ Diretrizes para Plano de Ação		
2) PARTICIPANTES				
Presentes: Iranir Loliola Rena Machado Valnice Vicente Sandra Marinho		Ausentes: Socorro Queiroz- Em gozo de férias		
3) PLANO DE AÇÃO de REUNIÕES ANTERIORES (Incluir somente as ações que ainda não foram concluídas)		Responsável	Prazo Final	Prazo Real
1. Pesquisa de satisfação – contactar os manifestantes e solicitar que respondam a pesquisa de satisfação.		CEOUV	contínuo	
2. Pesquisa de satisfação - fazer um relatório a respeito das notas dadas pelo manifestante.		CEOUV	contínuo	
3. Relatório das denúncias.		Valnice	Mensal	
4. Ouvidoria itinerante		CEOUV	contínuo	
5. Painel de elogios		Valnice	Mensal	
4) PAUTAS A SEREM TRATADAS NA REUNIÃO ATUAL		Solicitante	Duração	
1) Demandas Finalizadas Parcialmente		Rena		
2)				
3)				
RESULTADO DA ANÁLISE E PAUTA DELIBERADA (Descrever sucintamente abaixo e Enumere-as).				
1) Falar sobre o que ficou deliberado na pauta de nº 1 Será criada uma planilha com os protocolos que constam números de telefone e que não responderam à pesquisa de satisfação, a CEOUV ligará, apresentará a instituição e após, perguntará se o manifestante se sente à vontade para avaliar a setorial. 2) Falar sobre o que ficou deliberado na pauta de nº 2 Criar planilha com protocolos avaliados para analisar individualmente (Análise quantitativa). 3) Falar sobre o que ficou deliberado na pauta de nº 3 Continuar com a elaboração mensal dos relatórios. 4) Falar sobre o que ficou deliberado na pauta de nº 4 Elaborar calendário de visitas da Ouvidoria itinerante, inicialmente nas escolas de Fortaleza. Escolher uma escola de cada sefor.				
5) PLANO DE AÇÃO (Descrever as ações: O que deve ser feito). Utilizar o Verso se necessário.		Responsável	Prazo Final	
Telefonar para os usuários.		CEOUV	Contínuo	

ANEXO 7





ANEXO 9



Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna
Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – COCIC/CEOUV

Proposta de melhoria para aumentar a satisfação dos usuários e melhorar os índices da Ceouv- SEDUC - Ano 2021

O foco será nas demandas REABERTAS, PORCENTAGEM, AVALIAÇÃO E TEMPO DE RESPOSTA.

Esse Relatório é um consolidado de 01/01/2020 a 16/09/2020 em que a Ceouv recebeu 1788 manifestações, destas 311 foram REABERTAS pelos demandantes, o que perfaz 17,39% de reaberturas.

O intuito é fazer um estudo com a equipe para entender o motivo de tantas Reaberturas, verificar se há relação entre as baixíssimas notas dadas, a exceção de poucas coordenadorias que foram bem avaliadas, como por exemplo, a Sefor 02 foi avaliada com 4.35, de um total de 242 manifestações, com 41 REABERTAS, ou seja, 16,94% de manifestações reabertas, a Sefor 3 foi avaliada em 4.5, teve 184 demandas com 33 reabertas, que deu um índice 17, 93% de manifestações reabertas, mas também temos muitas notas baixas que vão desde a NOTA 01- que é a menor, que vai de 01 a 5. Em contrapartida, temos coordenadorias com poucas demandas, mas com índice altíssimo de reaberturas e notas baixas, também, como por exemplo, a Crede 03, 45% das 20 demandas foram reabertas e foram avaliadas com 2.9; a Crede 02 40% das 25 demandas foram reabertas e foram avaliadas com 2.16; a Crede 13 em que 38, 88% das 25 demandas foram reabertas e foram avaliadas com 3.

Para 2021, a META é baixar de 17,93% para 15% o índice de reaberturas.

O tempo médio de resposta também aumentou em relação ao primeiro semestre que foi de 11 dias, agora está em 13 dias, ou seja, quanto mais tempo a setorial leva para responder ao cidadão, e no ponto de vista dele, uma resposta que não contempla ou não abrange na totalidade o que ele espera, há uma possibilidade muito grande de ao responder a Pesquisa de Satisfação deixar registrada sua frustração.

Nossa meta para 2021 é reduzir o tempo médio de resposta para 10 dias.

Uma hipótese que precisamos nos debruçar, mas que no momento não há como analisarmos é se existe relação entre demandas devolvidas seja pela Ceouv-SEDUC para a área demandada ou pela equipe de monitoramento e avaliação da CGE, pois conforme informação da CGE, por enquanto, a CGE não vai incluir nos relatórios (mas que aceitaram como proposta para análise), se esses protocolos seja devolvido pela Ceouv, seja

Ouvidoria - SEDUC-CE

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima - Cambéa, Fortaleza - CE, CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3911. E-mail: listaouvidoria@seduc.ce.gov.br



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

devolvido pelo monitoramento da CGE, se são os que são reabertos, e se são avaliados, recebem notas baixas.

Outras hipóteses: linguagem rebuscada, usos de termos técnicos ou jargões,



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

3. Verificar se há termos técnicos ou siglas;
4. Verificar se a linguagem foi uma linguagem simples;
5. Ao término da verificação comunicar aos setores que foram avaliados com as menores médias;
6. Fazer reunião de alinhamento;
7. Entrar em contato com os manifestantes para saber se o problema ainda persiste e verificar o que ainda pode ser feito para mitigar ou tratar redução de danos;
8. Verificar se a demanda foi avaliada, o teor, a resposta dada, o prazo de resposta, a clareza, objetividade e a pertinência;
9. Após feedback do cidadão, inserir a informação no sistema.

Resultados a serem alcançados

1. Espera-se que após todas essas etapas cumpridas, os setores e as equipes de ouvidores da SEDUC estejam mais sensíveis e atentos para dar respostas em linguagem simples, fundamentadas, claras e objetivas, sem gírias, siglas ou termos técnicos.
2. E que em julho de 2021, possa se verificar a melhoria dos setores que foram pior pontuados até o dia 16/09/2020.

Abaixo, constam quadros separados por Unidade, o total geral de demandas, o total de reabertas, a porcentagem de reabertura, a informação se foi avaliada, a nota da avaliação e o tipo da demanda.

Quadro por UNIDADE, TOTAL GERAL, TOTAL REABERTAS, % e NOTA DE AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES REABERTAS

Unidade	Total	Reabertas	%	Nota de Avaliação das Reabertas
Cogep	331	73	22.06%	3.61
Sefor 01	234	41	17.52%	3.85
Sefor 02	242	41	16.94%	4.35
Sefor 03	184	33	17.93%	4.5
Crede 01	117	28	23.93%	3.3
Crede 02	25	10	40%	2.16
Crede 03	20	09	45%	2.9
Crede 04	14	02	14.28%	3.5
Crede 05	28	10	35.71%	3.12
Crede 06	43	03	6.97%	00
Crede 07	25	02	8%	1
Crede 08	15	02	13.33%	5
Crede 09	25	02	8%	4
Crede 10	33	02	6.06%	2
Crede 12	13	04	30.76%	00
Crede 13	18	07	38.88%	3
Crede 14	24	04	16.66%	00
Crede 16	14	04	28.57%	2
Crede 20	16	04	25%	2
Coadm	13	04	30.76%	00
Cocio	18	02	11.11%	00

Ouvidoria - SEDUC-CE

Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima - Cambé, Fortaleza - CE, CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3911. E-mail: listaouvidoria@seduc.ce.gov.br



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

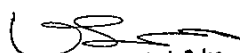
Copem	07	02	28.57%	00
Codin	08	01	12.5%	00
Coedp	20	02	10%	00
Coded	06	02	33.33%	00
Coesc	95	04	4.21%	00
Cogem	09	02	22.22%	00
Coit	14	02	14.28%	00
Copes	07	01	7%	00
Cofin	11	04	36.36%	00
Gabinete	61	04	6.55	1.5
Total	1788	311	17.39 %	

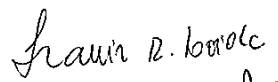
Legenda: 00= não avaliada pelo demandante.

Quadro por UNIDADE e TIPO de MANIFESTAÇÃO

Unidade	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão
Cogep	31 Reaberta 1 x	35= 30 Reaberta 1 x; 3 Reaberta 2 x; 2 Reaberta 3 x	-	-
Sefor 1	33 Reaberta 1 x	4 Reaberta 1 x	4 Reaberta 1 x	-
Sefor 2	29 Reaberta 1 x	6 Reaberta 1 x	6 Reaberta 1 x	-
Sefor 3	23 Reaberta 1 x	6 Reaberta 1 x	-	4 Reaberta 1 x
Coadm	4 Reaberta 1 x			
Cocio		2 Reaberta 1 x (5498872)		
Copem	2 Reaberta 1 x			
Codin	1 Reaberta 1 x			
Coedp	2 Reaberta 1 x			
Coded		2 Reaberta 1 x		
Coesc	2 Reaberta 1 x	2 Reaberta 1 x		
Cogem	2 Reaberta 1 x			
Coit	2 Reaberta 1 x			
Copes		1 Reaberta 1 x		
Cofin		2 Reaberta 1 x	2 1 Reaberta 1 x	
Gabinete				4 Reaberta 1 x
Crede 1	17 Reaberta 1 x	6 Reaberta 1 x	3 1 Reaberta 1 x	2 Reaberta 1 x
Crede 2	8 Reaberta 1 x		2 Reaberta 1 x	
Crede 3	7: 5 Reaberta 1 x; 2 Reaberta 1 x			
Crede 4	1 Reaberta 2 x			
Crede 5	2 Reaberta 1 x	2 Reaberta 1 x	6 Reaberta 1 x	
Crede 6	3 Reaberta 1 x			
Crede 7		2 Reaberta 1 x		
Crede 8			2 Reaberta 1 x	
Crede 9	2 Reaberta 1 x			
Crede 10	2 Reaberta 1 x			
Crede 12	4 Reaberta 1 x			
Crede 13	2 Reaberta 1 x	1 Reaberta 2 x; 2 Reaberta 2 x		
Crede 14	3 Reaberta 1 x		1 Reaberta 1 x	
Crede 16	2 Reaberta 1 x			2 Reaberta 1 x
Crede 20	4 Reaberta 1 x			

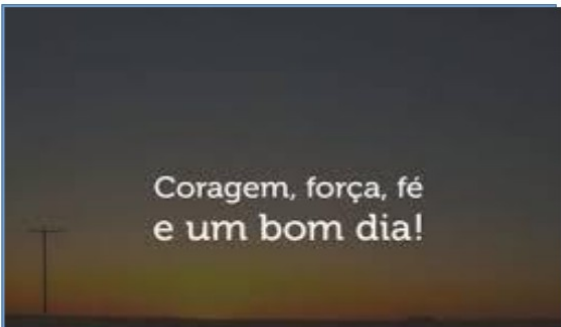
Fortaleza, 20 de abril de 2021


Vinicius Andrade de Sales
Coordenador/COCIO/SEDUC


Saulo R. Barros
Valnice Vicente
Danda de Lacerda Gomes Mairinho

Ouvidoria - SEDUC-CE
Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima - Cambéa, Fortaleza - CE, CEP: 60.822-325
Fone: (85) 3101.3911. E-mail: listaouvidoria@seduc.ce.gov.br

ANEXO 10



Coragem, força, fé
e um bom dia!

**Comitê Executivo
Seduc/Crede/Sefor**

23 de abril de 2021



Gilberto Gil - Andar com Fé

https://youtu.be/cH65dRyJ_Ys

Atividade de Acolhida Padlet:

<https://padlet.com/seducgab/n6ptvkut6v17mg7>

Pauta do dia



.9h- Abertura- Secretária Eliana Estrela

.9h20- Acolhida –Elizabete

. 9h30- Sexec EMP (duração: 1h30)

.Panorama: Projeto Educação Híbrida Ceará

.Orientações/ governança Estratégia AGI (Padlet de apresentação AGIs)

.11h- Sexec Copem (duração: 20 min)

.Informes

.11h20- Sexec PGI (duração: 20 min)

. Resultados das ouvidorias 2019 x 2020- COCIO (Vinícius)

. Prazo da Prestação de Contas do PDDE – COFIN (Olana)

.11h40- Sexec GRE (duração: 20 min)

.Orientações sobre Chips

.Preparação retomada escolas

.12h- Encerramento



Pasta geral Comitê

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1e7AP6wIU2nTMNmP9z9DVWAnN_o_z2HfWf

Apresentação PEH

<https://docs.google.com/presentation/d/1Tjr7eJy4j5bFTP1ulqTuCB4YlskgTebx/edit#slide=id.p1>

Apresentação Orientações AGI

https://docs.google.com/presentation/d/1iCm45HAMyeCKm9mq0glPGq_jVheijWljJ-a9ZcFCJIs/edit?ts=608199d0#slide=id.gd41eb28c56_1_32



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Educação

COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA-COCIO
CÉLULA DE CONTROLE INTERNO-CECIN

SEDUC

Fl. 52

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Nº DO PROCESSO: 01173715/2022	DE: COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA/CECIN
INTERESSADO: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado -CGE	PARA: Apoio/Gab
ASSUNTO: Relatório de Gestão - Oudoria 2021	DATA: 07/02/2022

Remeta-se ao apoio da Exma. Secretária da Educação para que officie o órgão demandante, conforme minuta enviada por e-mail, devendo seguir apensado ao processo que trata do Relatório de Gestão – Ouvidoria 2021.

Vinicius Andrade de Sales
Coordenador/COCIO/sEDUC