

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO CEARÁ (SEDUC) 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1. EXPEDIENTE

Direção Superior

Secretária da Educação

Eliana Nunes Estrela

Secretária Executiva de Cooperação com os Municípios | Sexec-Copem:

Emanuelle Grace Kelly Santos Ferreira

Secretária Executiva de Ensino Médio e Profissional | Sexec-EMP:

Jucineide Fernandes

Secretária Executiva de Gestão da Rede Escolar | Sexec-GRE:

Ciza Viana Moreira

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna | Sexec-PGI:

José Iran da Silva

Secretário Executivo de Equidade, Direitos Humanos, Educação Complementar e Protagonismo Estudantil | Sexec-EDH:

Helder Nogueira Andrade

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOV

Olena Marta Bezerra Costa

Equipe Ouvidoria

Iranir Rodrigues Loiola

Francisca Aline Teixeira da Silva Barbosa

Maria do Socorro Costa de Queiroz

Maria Rena Lúcia Machado

Sandra de Cácia Gomes Marinho

Ouvidores e Ouvidoras das unidades:

Nome	Unidade
Jacqueline Simone Cavalcante Castelo Branco	ASCOM
Denise Lima de Paula	ASLIC
Adriana Cynthia Oliveira Castro Chaves	ASTIN
Lindomar Chaves Maia	ASTIN
Rosa Pereira Marinho Vidal	ASJUR
José Cláudio Alves dos Santos	COADM
Régia Maria Carvalho Xavier	COADE
Olena Marta Bezerra Costa	ASCOV
Alessandra Maria Gomes Parente	ASCOV
Iranir Rodrigues Loiola	ASCOV
Maria Do Socorro Costa Queiroz	ASCOV
Maria Rena Lúcia Machado	ASCOV
Sandra de Cacia Gomes Marinho	ASCOV
Francisca Aline Teixeira da Silva Barbosa	ASCOV
Joana D Arc Maia	COPEM
Andressa Lino de Souza Mota	COPEM
Lúcia Maria Gomes	CODIP
Heveline Damasceno de Freitas	COCIQ
Antonia Araújo de Sousa	COEPS
Anna Karina Pacífico Barros	COETI
Aline Leitão Moreira	FORMACE
Aline Matos de Amorim	COPEP
Solange Maria Rabelo	COEDP
Aline Catunda Sampaio	CODED
Francisca Imaculada dos Santos Silva	CODED
Elineide Alves de Oliveira	COESC
Natália Oliveira Sampaio Sousa	COGEA
Magno Soares da Mota	COGEP
André Luiz Farias Alves	COGEP
Francisco Edilberto Menezes Machado Neto	COGEP
Maria Elza Soares Coutinho	COGEP
Maria Irma Felício Calou Rodrigues Costa	COGEP
Raimunda Erizeny Braga Cavalcante	COGEP
João Paulo Benevides Lopes	COGEP
Aline Barbosa Lourenço	COGEP/CEMOV
Daniel Aires Vinha	COGEP/CEMOV
Camila Carla Peixoto de Oliveira	COGEP/CECOB
Samuel Rayne das Chagas Gomes	COGEP

Myrvia Muniz Rebouças	COGEM
Patrícia Maria De Abreu Martins	COINF
Antonio Jackson Carvalho Alves de Sousa	COEDH
Eugênia Nogueira de Souza	COEDH
Alysson Souza De Farias	COFIN
Maria Amália Coelho Lopes	COALE
Amanda Bezerra Frota Catunda	COALE
Gabrielle Azevedo Macedo	Célula dos Terceirizados
Aline Oliveira Carneiro	Célula dos Terceirizados
José Evaldo Freitas Abreu	SUB-REDE CREDE 1
Caetano Roberto Sousa de Freitas	SUB-REDE CREDE 1
João Paulo Peixoto Diógenes	SUB-REDE CREDE 1
Ésio Leite Lousada	CREDE 2
Widerley dos Santos Nascimento	CREDE 3
Lucas Eduardo Ferreira	CREDE 3
João Eudmar de Almeida	CREDE 4
Maria do Remédio Alves dos Rês	CREDE 4
Rosilda Sales da Silva	CREDE 5
Regina Adriana Cavalcante	CREDE 6
Arleise Rodrigues de Matos Martins	CREDE 7
Diogo Barreto Batista	CREDE 8
Edivânia Lourenço Costa	CREDE 9
Jarlenice Oliveira Lima	CREDE 10
Vinícius Américo da Costa e Silva	CREDE 11
Maria Audelinda Santiago Oliveira	CREDE 12
Manoelzito Ximenes Gomes Filho	CREDE 13
Ana Karoline Pereira Carlos	CREDE 13
Yres Stella Macedo Vieira	CREDE 14
Maria ValdianneRicarte Bizerra	CREDE 14
Gerlan Teixeira Cavalcante	CREDE 15
Aécio Lucas de Oliveira	CREDE 16
Alef Moreira Gouveia de Sousa	CREDE 17
Francisco Willyo Fenelon Hermógenes	CREDE 18
Tereza Mônica Viana de Castro	CREDE 19
Artálio Barbosa Furtado	CREDE 20
Vasti Capistrano De Sousa Taboza	SEFOR 1
Carlos Roberto Lima	SEFOR 2
Maria Auxiliadora da Silva	SEFOR 3
Maria Leivanir Peixoto Farias	SEFOR 3
Francisco Wilson Sampaio Rocha	Comissão de Assédio Moral
Francisca Amélia Raulino de Aguiar	Comissão de Assédio Moral
Maria de Fátima Brito Fontenele Rocha	Comissão de Ética

Sumário

1	Expediente	2
2	Introdução	7
3	Pronunciamento sobre as recomendações e Orientações Emitidas Pela CGE (Relatório de Gestão 2022)	8
4	Ouvidoria em números (perfil das manifestações)	9
4.1	Total de Manifestações do Período	10
4.2	Meios de Entrada	11
4.3	Tipo de Manifestação	12
4.4	Assunto e Subassunto	13
4.5	Tipificação/ Assunto	15
4.6	Tipo de Serviços	20
4.7	Programa Orçamentário	20
4.8	Manifestações por unidade	21
4.9	Manifestações por município de ocorrência	23
5	Indicadores da Ouvidoria	25
5.1	Resolubilidade das manifestações	25
5.2	Satisfação dos usuários da Ouvidoria	27
6	Análise das Manifestações e Providências	29
6.1	Motivos das manifestações	29
6.2	Análise dos pontos recorrentes	30

6.3	Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas	30
7	Benefícios alcançados pela Ouvidoria	30
7.1	Exemplos de benefícios alcançados a partir do tratamento e apuração de manifestações	31
8	Ações de qualificação do Ouvidor	31
9	Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria	33
10	Pronunciamento do Dirigente do Órgão	34
11	Considerações finais	34
	Anexo 1 – Pesquisa de satisfação aplicada a quatro escolas	36
	Anexo 2 – Ações desenvolvidas pela Ouvidoria em comemoração ao Dia do Ouvidor	51
	Anexo 3 – Segunda formação em Ouvidoria 2024 – Certificação em Ouvidoria	53

2. 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, e tem o objetivo de apresentar o resultado das ações da Ouvidoria da Secretaria da Educação do Estado do Ceará – Seduc, relativo ao ano de 2024. Possibilitando à sociedade, conhecer a atuação da Ouvidoria desta Setorial, por meio das ações realizadas de forma transparente, assim como, as estatísticas das demandas recepcionadas no período disposto. A 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 estabelece 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 iniciou sua atuação no ano de 1997, funcionando no térreo da sede da SEDUC, e possui ao menos um(a) colaborador(a)/ouvidor(a) em cada uma das 23 Coordenadorias da Sede, e mais de um(a) colaborador(a)/ouvidor(a) em cada uma das 20 Coordenadorias Regionais, ressaltando a Crede 01/Maracanaú, como a primeira Sub-rede da SEDUC e das 03 Sefor's, as quais respondem pelas demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação, pertinentes a esta Setorial.

Este relatório de gestão setorial consolidado, apresenta a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano de 2024, assim disposta: Apresentação está dividida em seções, tais como: providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE do ano de 2023, análise das principais manifestações, meio de entrada, unidades mais demandadas, canais utilizados, considerações finais e sugestões de melhorias.

A Ouvidoria da SEDUC está inserida no TIPO 4 na classificação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará, esse composto pelas setoriais que recebem a partir de mil manifestações anualmente. Em 2024 tivemos um aumento de 31,50% de demandas em relação ao ano anterior, em que registramos 3.828 manifestações e em 2024 tivemos 5.034.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Além de prestar as informações referentes às sugestões de melhoria apontadas pela Ouvidoria Setorial, deverão ser prestadas informações referentes às recomendações e orientações apontadas no **Relatório de Gestão 2023 (consolidado)**, pela **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**, na qualidade de órgão central de controle interno, apontando a situação e as providências adotadas quando implementadas.

As informações prestadas nessa seção deverão estar de acordo com o acompanhamento da ferramenta AVIA, conforme orientações repassadas pela área responsável.

ORIENTAÇÕES

Para: SEDUC(orientação não implementada em 2023 e/ou índice de satisfação menor que 67%)

Orientação 01 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Ouvidoria/SEDUC tem rotina de acompanhamento das manifestações, dos prazos, principalmente em algumas áreas que reiteradamente atrasam nas respostas, são feitas cobranças via sistema Ceará Transparente, via e-mail institucional, via grupo de WhatsApp, de forma presencial com ida de alguma colaboradora à área, ou ainda através de convite para o(a) ouvidor(a) ir à ouvidoria, e por fim, ainda tem o contato feito pela Coordenadora Olená às áreas com demandas em atraso.

Para: SEDUC, (órgãos/entidades com denúncias finalizadas parcialmente com prazo superior a 6 meses).

Orientação 04 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Instrução Normativa CGE nº 02/2023.

Tivemos um avanço significativo na redução das manifestações com mais de seis meses parcialmente finalizadas, principalmente com a ação que a Ouvidoria com a ASJUR fizeram ao instituir as Comissões sindicantes temporárias, o que deu vazão a muitos processos que estavam aguardando análise. Desta forma, mesmo não conseguindo “zerar” nosso Card, houve uma redução significativa.

As manifestações que mais demoram a ser respondidas são de complexidades distintas, e estão ou com a Assessoria Jurídica, ou com a Comissão de Ética setorial/Assédio Moral. As referidas demandas possuem tempos diversos, pois dependem da oitiva de servidores, e alguns se encontram de licença médica, etc.

Para: SEDUC(orientação não implementada em 2023 e/ou órgãos/entidades que mais receberam reclamação 2023)

Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Em um universo de mais de 400 mil alunos, quase 800 escolas, quase 50 mil servidores, que a SEDUC possui, é importante esta resposta que a sociedade nos dá, pois é uma oportunidade de melhoria que se apresenta a cada reclamação registrada. E novos caminhos são traçados para tratar cada situação, seja para minimizar ou corrigir fluxos existentes.

RECOMENDAÇÕES

A implementação das recomendações emitidas serão monitoradas pelo sistema Avia.

Para: SEDUC(resolubilidade abaixo de 94%).

Recomendação 01 - Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

A ASCOV já tem estratégias traçadas, como por exemplo, ofício circular enviado a cada coordenadoria estipulando o prazo de 10 dias corridos para a devida devolutiva, mas sabemos que alguns assuntos são mais espinhosos e demandam mais tempo para a finalização. A ASCOV está atenta e em 2025 vai trabalhar incansavelmente junto às áreas para responder no menor tempo possível.

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

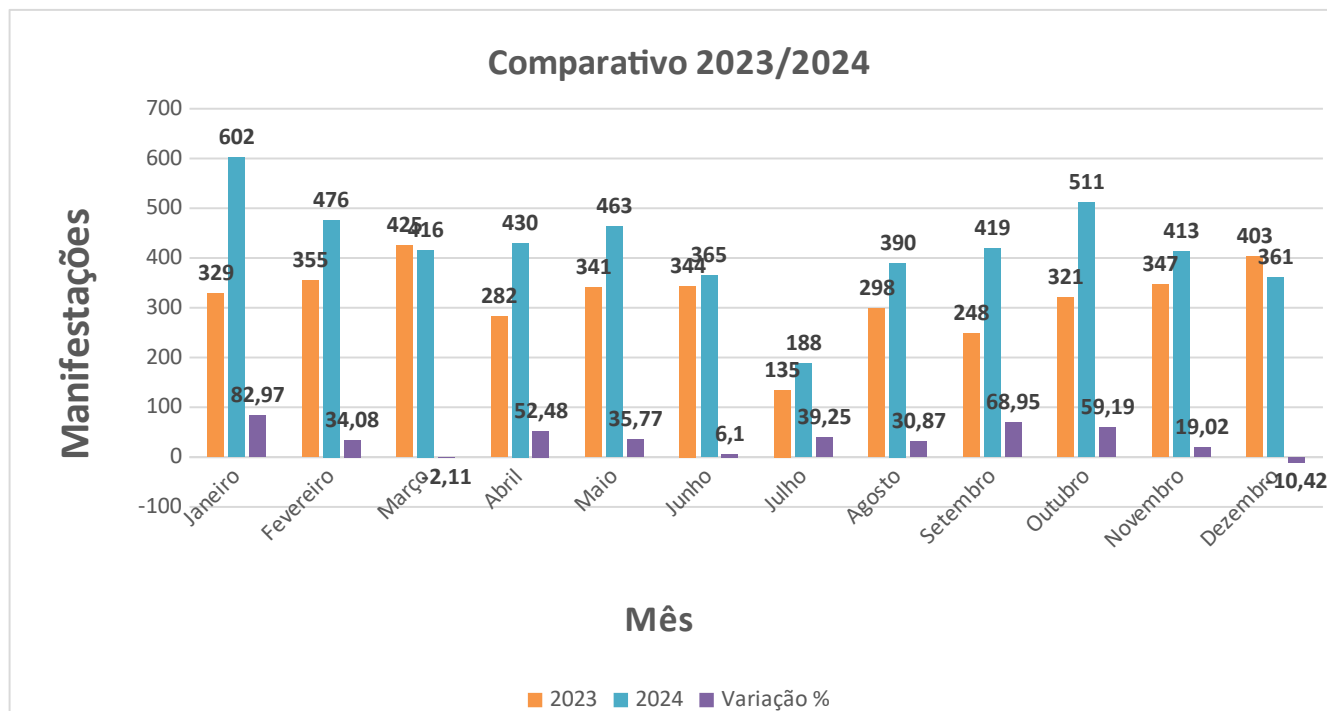
Apresentamos abaixo as estatísticas da Ouvidoria da SEDUC no ano de 2024, conforme os itens abaixo:

4.1 Total de manifestações do período

Para demonstrar a evolução dos números de manifestações construímos a Figura 1, abaixo, com dados a partir de 2008 com a indicação do quantitativo de demandas. O ano de 2024 atingiu o maior número de manifestações já registrado, com 31,50% de aumento em relação ao ano de 2023, o que consideramos positivo, pois é uma demonstração de que a sociedade acredita na instituição/ouvidoria.



Abaixo temos um comparativo mês a mês entre os anos de 2023 e o ano de 2024.



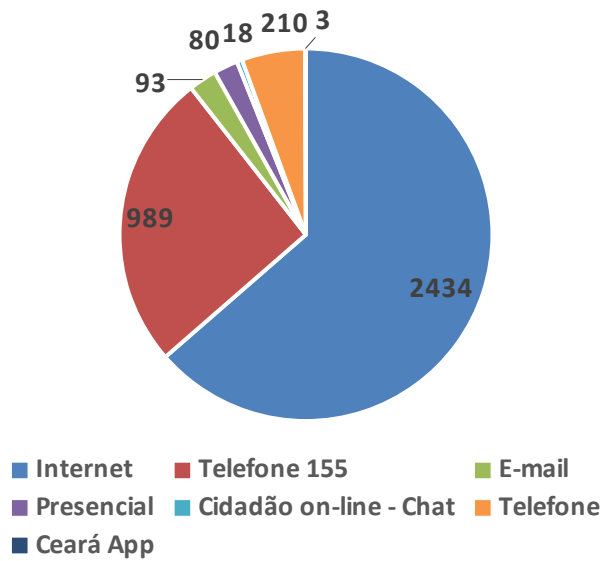
Na Figura acima temos o *quantitativo mensal* de manifestações, comparando com o ano de 2023, apenas os meses de março e dezembro tiveram menos manifestações do que os mesmos meses de 2023, nos demais, o ano de 2024 ficou à frente em números, principalmente o mês de janeiro que teve um aumento de 82,97%. Essa variação se dá principalmente em decorrência do resultado dos pedidos de remoção em que os(as) professores(as) ficam insatisfeitos, por não conseguirem o solicitado, temos questionamentos sobre período de matrícula ou queixa por não conseguirem a vaga na escola desejada, assim como a insatisfação quanto ao processo de seleção para professor com contrato por tempo determinado, etc.

4.2 Meio de Entrada

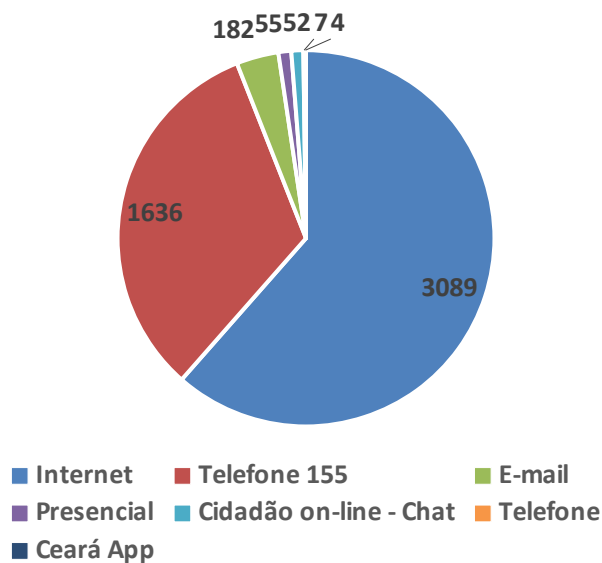
Abaixo, apresentamos os gráficos que representam as manifestações por meio de entrada para os anos de 2023 e 2024. Contemplamos nestes gráficos, os meios mais utilizados. Na tabela seguinte, podem ser observados os dados de todos os meios de entrada.

O meio de entrada mais demandado foi a Internet, pela facilidade de acesso, pois a disponibilidade é irrestrita. O segundo meio mais utilizado foi através do 155, sendo esse o meio mais democrático, pois é gratuito, rápido e o atendimento feito pelos colaboradores da Central é de excelência e facilita a vida de quem tem dificuldade de lidar com tecnologia.

Relatório por Meio de Entrada - ANO 2023



Relatório por Meio de Entrada - ANO 2024

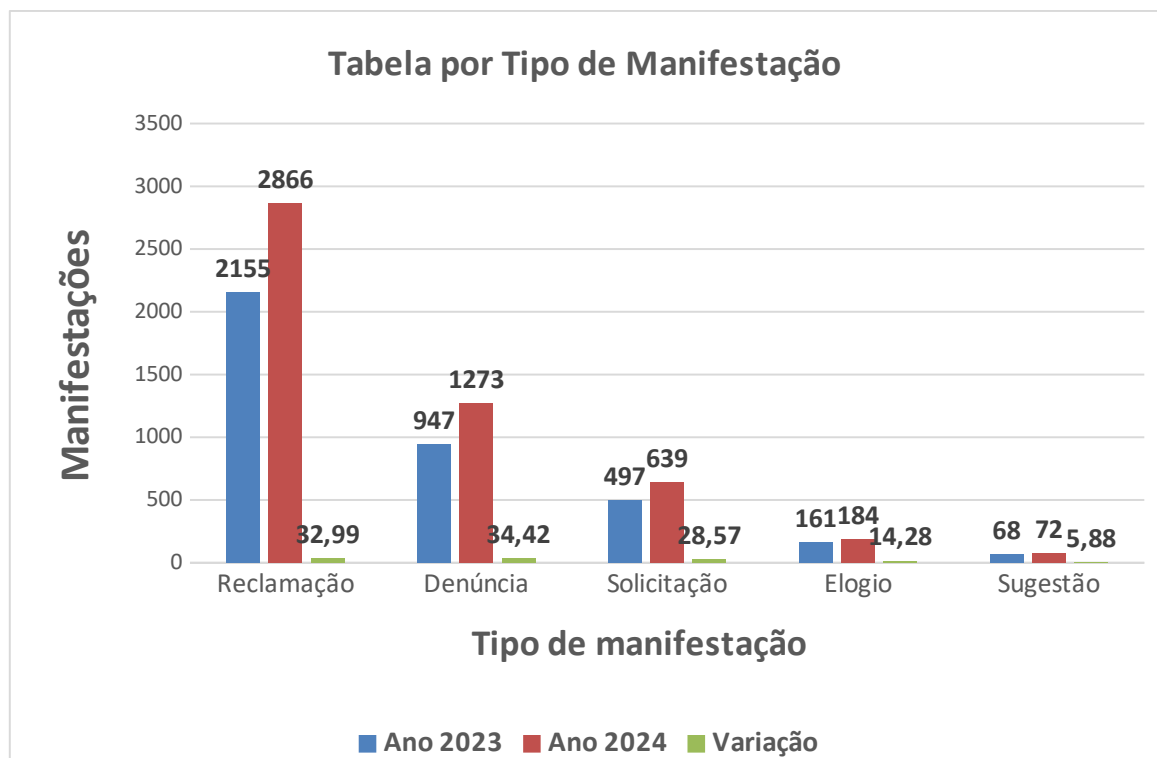


Relatório por Meio de Entrada	2023	2024	Variação %
Internet	2434	3089	+26,91
Telefone 155	989	1636	+65,41
E-mail	93	182	+95,69
Presencial	80	55	-31,25
Cidadão on-line - Chat	18	52	+188,88
Telefone	210	7	-96,66
Ceará App	3	4	+33,33
Whatsapp	0	3	
Cidadão on-line - Telegram	0	2	

Carta	0	1	
Reclame Aqui	0	1	
Instagram	1	1	
Atendimento Virtual	0	1	
Facebook	0	0	
Consumidor.gov.br	0	0	
Governo Itinerante	0	0	
Caixa de sugestões	0	0	
Sistema Legado	0	0	
Twitter	0	0	
Google Ferramentas	0	0	
Total	3828	5034	31,50

4.3 Tipo de Manifestação

Abaixo apresentamos o gráfico comparativo entre os anos de 2023 e 2024 que demonstra a entrada de manifestações, classificadas pelo seu tipo. Como podemos observar, o tipo Denúncia teve um aumento de 34,42% no ano de 2024, em relação ao ano anterior. Em seguida, temos o tipo Reclamação com um acréscimo de 32,99% em relação ao ano 2023. Enfim, todos os tipos foram bem demandados, como o tipo Solicitação com 28,57%, o tipo Elogio com 14,28%, e por fim, o tipo Sugestão, que cresceu menos em relação aos demais, que aumentou 5,88% em relação ao ano de 2023.



4.4 Assunto e Subassunto

Abaixo apresentamos tabelas que contemplam a classificação das manifestações por assunto e subassunto. Como forma de manter a representação das manifestações cujos assuntos e subassuntos foram mais significativos, utilizamos o Diagrama de Pareto, que mostra 80% dos dados mais relevantes no conjunto total.

4.4.1. Manifestações por assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Conduta inadequada de núcleo gestor	670	13,28%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	534	10,58%
Conduta inadequada de professor	424	8,40%
Concurso público/seleção	337	6,68%
Falta de estrutura em escola	326	6,46%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	302	5,98%
Tramitação de processo administrativo	253	5,01%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	237	4,70%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	201	3,98%
Alimentação escolar	201	3,98%
Processo licitatório (licitação)	169	3,35%
Informação sobre servidor	165	3,27%
Elogio ao servidor público/colaborador	162	3,21%
Documentação escolar (escolas extintas)	80	1,59%

4.4.2. Manifestações por assunto e subassunto

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Regimento escolar	230	4,57%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	218	4,33%
Elogio ao servidor público/colaborador	Sem subassunto	162	3,22%
Conduta inadequada de professor	Constrangimento a aluno	155	3,08%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Constrangimento a aluno	155	3,08%
Concurso público/seleção	Irregularidades no processo	151	3,00%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Assédio moral	137	2,72%
Falta de estrutura em escola	Estrutura física precária (falta de manutenção)	135	2,68%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Procedimentos para matrícula	129	2,56%
Falta de estrutura em escola	Climatização de salas	127	2,52%
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	94	1,87%
Alimentação escolar	Qualidade da merenda	94	1,87%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	85	1,69%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	80	1,59%
Tramitação de processo administrativo	Ascensão funcional	78	1,55%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Fardamento escolar	78	1,55%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	73	1,45%
Falta de professor	Sem subassunto	72	1,43%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Confirmação de matrícula de aluno	70	1,39%

Conduta inadequada de núcleo gestor	Falta de assistência pedagógica	66	1,31%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Atividade indevida na unidade escolar	63	1,25%
Conduta inadequada de professor	Assédio sexual a aluno	61	1,21%
Informação sobre servidor	Benefícios e gratificações	60	1,19%
Processo licitatório (licitação)	Insatisfação com a desclassificação	59	1,17%
Processo licitatório (licitação)	Irregularidade no processo licitatório	57	1,13%
Conduta inadequada de professor	Agressão verbal / física	56	1,11%
Programa pé-de-meia (poupança ensino médio)	Atraso no depósito/pagamento do incentivo	54	1,07%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Relacionamento interpessoal	54	1,07%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	Chamada não atendida	49	0,97%
Conduta inadequada de professor	Não cumprimento de horário	47	0,93%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Agressão verbal	47	0,93%
Alimentação escolar	Insatisfação com o cardápio	46	0,91%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Emissão de certificado/declaração escolar	46	0,91%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Agressão verbal	44	0,87%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de matrículas	44	0,87%
Conduta inadequada de professor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	43	0,85%
Falta de profissionais de apoio em instituição de ensino	Sem subassunto	42	0,83%
Falta de estrutura em escola	Conservação e limpeza	42	0,83%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	39	0,77%
Alimentação escolar	Falta de merenda	39	0,77%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	38	0,75%
Transporte escolar	Falta de transporte	36	0,71%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	34	0,68%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	31	0,62%
Tramitação de processo administrativo	Estágio probatório	29	0,58%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Uso do espaço escolar	28	0,56%
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	27	0,54%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	27	0,54%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	26	0,52%
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo	26	0,52%
Irregularidades em credes/sefor	Sem subassunto	26	0,52%
Conduta inadequada de professor	Relacionamento interpessoal	26	0,52%
Processo eleitoral (eleições oficiais)	Propaganda eleitoral no ambiente de trabalho	25	0,50%
Concurso público/seleção	Divulgação do resultado	24	0,48%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	23	0,46%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	Sem subassunto	22	0,44%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	22	0,44%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	21	0,42%
Tramitação de processo administrativo	Aposentadoria	21	0,42%
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito de outro poder	21	0,42%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de transferência de aluno	21	0,42%
Documentação escolar (escolas extintas)	Solicitação de certificado (orientações e procedimentos)	21	0,42%
Processo licitatório (licitação)	Não cumprimento de exigência com o edital	20	0,40%
Transporte escolar	Conservação do transporte	20	0,40%
Spaece	Entrega da premiação	20	0,40%
Tramitação de processo administrativo	Pensão	19	0,38%

4.5 Tipificação/Assunto

Apresentamos abaixo tabelas que demonstram a tipificação classificada por assunto e subassunto do ano de 2024.

TIPO DENÚNCIA ANO 2024 ASSUNTO e SUBASSUNTO

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Conduta inadequada de núcleo gestor	Assédio moral	107	2,13%
Concurso público/seleção	Irregularidades no processo	92	1,83%
Conduta inadequada de professor	Constrangimento a aluno	67	1,33%
Conduta inadequada de professor	Assédio sexual a aluno	59	1,17%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Constrangimento a aluno	57	1,13%
Processo licitatório (licitação)	Irregularidade no processo licitatório	49	0,97%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	48	0,95%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Atividade indevida na unidade escolar	42	0,83%
Conduta inadequada de professor	Agressão verbal / física	32	0,64%
Processo licitatório (licitação)	Insatisfação com a desclassificação	32	0,64%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Falta de assistência pedagógica	27	0,54%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	25	0,50%
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo	24	0,48%
Alimentação escolar	Qualidade da merenda	23	0,46%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Agressão verbal	23	0,46%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	23	0,46%
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo de cargos no âmbito de outro poder	20	0,40%
Irregularidades em credes/sefor		20	0,40%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Agressão verbal	19	0,38%
Processo eleitoral (eleições oficiais)	Propaganda eleitoral no ambiente de trabalho	19	0,38%
Conduta inadequada de professor	Não cumprimento de horário	18	0,36%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Relacionamento interpessoal	16	0,32%
Processo eleitoral (eleições oficiais)	Conduta vedada a agentes públicos no período eleitoral	16	0,32%
Conduta inadequada de professor	Relacionamento interpessoal	14	0,28%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Fardamento escolar	13	0,26%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	12	0,24%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	12	0,24%
Conduta inadequada de professor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	12	0,24%
Falta de estrutura em escola	Estrutura física precária (falta de manutenção)	12	0,24%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Regimento escolar	12	0,24%
Processo eleitoral (eleições oficiais)	Assédio a servidor de cunho eleitoral	12	0,24%
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	12	0,24%
Processo licitatório (licitação)	Não cumprimento de exigência com o edital	11	0,22%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Uso do espaço escolar	10	0,20%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Assédio sexual	9	0,18%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	8	0,16%
Conduta inadequada de aluno	Prática de bullying	8	0,16%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	8	0,16%

TIPO ELOGIO ANO 2024 ASSUNTO SUBASSUNTO

Assunto	Subassunto	Total	Percentual
Elogio ao servidor público/colaborador		161	3,20%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	20	0,40%

Página 15

Sede da Seduc.

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n - Cambéa. Fortaleza, Ceará - Brasil
CEP: 60.822-325. 85 3277.4800.

Documento assinado eletronicamente por: JOSE IRAN DA SILVA em 11/02/2025, às 12:29 OLENA MARTA BEZERRA COSTA em 11/02/2025, às 11:32 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 6B22-2118-098B-B5E6.

Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	2	0,04%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão		1	0,02%

TIPO RECLAMAÇÃO ANO 2024 ASSUNTO SUBASSUNTO

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Regimento escolar	182	3,61%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	181	3,59%
Falta de estrutura em escola	Climatização de salas	115	2,28%
Falta de estrutura em escola	Estrutura física precária (falta de manutenção)	107	2,13%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Procedimentos para matrícula	101	2,01%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Constrangimento a aluno	95	1,89%
Conduta inadequada de professor	Constrangimento a aluno	88	1,75%
Alimentação escolar	Qualidade da merenda	69	1,37%
Falta de professor		69	1,37%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	65	1,29%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Fardamento escolar	60	1,19%
Tramitação de processo administrativo	Ascensão funcional	59	1,17%
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	58	1,15%
Concurso público/seleção	Irregularidades no processo	56	1,11%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Confirmação de matrícula de aluno	50	0,99%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	Chamada não atendida	44	0,87%
Alimentação escolar	Insatisfação com o cardápio	43	0,85%
Programa pé-de-meia (poupança ensino médio)	Atraso no depósito/pagamento do incentivo	43	0,85%
Alimentação escolar	Falta de merenda	38	0,75%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Falta de assistência pedagógica	38	0,75%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	36	0,71%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	36	0,71%
Falta de profissionais de apoio em instituição de ensino		36	0,71%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Relacionamento interpessoal	35	0,70%
Falta de estrutura em escola	Conservação e limpeza	35	0,70%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de matrículas	34	0,68%
Transporte escolar	Falta de transporte	32	0,64%
Conduta inadequada de professor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	31	0,62%
Informação sobre servidor	Benefícios e gratificações	31	0,62%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Emissão de certificado/declaração escolar	30	0,60%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Assédio moral	29	0,58%
Conduta inadequada de professor	Não cumprimento de horário	29	0,58%
Processo licitatório (licitação)	Insatisfação com a desclassificação	26	0,52%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Agressão verbal	25	0,50%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	25	0,50%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Agressão verbal	24	0,48%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Insatisfação com a metodologia pedagógica	24	0,48%
Conduta inadequada de professor	Agressão verbal / física	23	0,46%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	23	0,46%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	19	0,38%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de transferência de aluno	19	0,38%
Tramitação de processo administrativo	Estágio probatório	19	0,38%

Conduta inadequada de núcleo gestor	Atividade indevida na unidade escolar	18	0,36%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	18	0,36%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	15	0,30%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Uso do espaço escolar	15	0,30%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Não cumprimento de horário de trabalho	14	0,28%
Tramitação de processo administrativo	Aposentadoria	14	0,28%
Transporte escolar	Conservação do transporte	14	0,28%
Concurso público/seleção	Divulgação do resultado	13	0,26%

TIPO SOLICITAÇÃO ANO 2024 ASSUNTO SUBASSUNTO

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Tramitação de processo administrativo	Processos diversos	35	0,70%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Regimento escolar	29	0,58%
Informação sobre servidor	Benefícios e gratificações	28	0,56%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Procedimentos para matrícula	26	0,52%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	25	0,50%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Confirmação de matrícula de aluno	19	0,38%
Tramitação de processo administrativo	Ascensão funcional	18	0,36%
Documentação escolar (escolas extintas)	Solicitação de certificado (orientações e procedimentos)	17	0,34%
Documentação escolar (escolas extintas)	Validação de documentos	16	0,32%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Emissão de certificado/declaração escolar	16	0,32%
Falta de estrutura em escola	Estrutura física precária (falta de manutenção)	15	0,30%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	11	0,22%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Informações	11	0,22%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)		11	0,22%
Programa pé-de-meia (poupança ensino médio)	Atraso no depósito/pagamento do incentivo	11	0,22%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	10	0,20%
Atualização de dados cadastrais de servidor	Correção/alteração de dados pessoais de servidor	10	0,20%
Falta de estrutura em escola	Climatização de salas	10	0,20%
Tramitação de processo administrativo	Estágio probatório	10	0,20%
Informação sobre servidor	Salário de servidor	9	0,18%
Informação sobre servidor	Tempo de serviço e de contribuição	9	0,18%
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)		9	0,18%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais		8	0,16%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	8	0,16%
Spaace	Entrega da premiação	8	0,16%
Encceja	Orientações para certificação	7	0,14%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	Atendimento à legislações e normas legais	7	0,14%
Informação sobre servidor	Ascensão funcional	7	0,14%
Tramitação de processo administrativo	Pensão	7	0,14%
Documentação escolar (escolas extintas)	Solicitação de histórico (orientações e procedimentos)	6	0,12%
Falta de profissionais de apoio em instituição de ensino		6	0,12%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Ampliação de unidade escolar	6	0,12%
Concurso público/seleção	Divulgação do resultado	5	0,10%
Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico	Chamada não atendida	5	0,10%
Falta de estrutura em escola	Conservação e limpeza	5	0,10%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Fardamento escolar	5	0,10%

Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de matrículas	5	0,10%
Informação sobre servidor	Cargo e função de servidor	5	0,10%
Tramitação de processo administrativo	Aposentadoria	5	0,10%
Concurso público/seleção	Convocação de aprovados/classificados	4	0,08%
Estrutura e funcionamento da ouvidoria	Registro/consulta de manifestação de ouvidoria	4	0,08%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Validação de documentos	4	0,08%
Informação sobre servidor	Aposentadoria	4	0,08%
Informação sobre servidor	Cessão de servidor	4	0,08%
Informação sobre servidor	Licenças e afastamentos	4	0,08%
Plano de cargos e carreiras		4	0,08%
Processo licitatório (licitação)	Informações sobre licitação	4	0,08%
Programa pé-de-meia (poupança ensino médio)	Informações gerais sobre o programa	4	0,08%
Transporte escolar	Informações sobre contrato/convênio	4	0,08%
Concurso público/seleção	Cronograma do certame	3	0,06%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Atividade indevida na unidade escolar	3	0,06%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Constrangimento a aluno	3	0,06%
Divulgação de eventos na instituição		3	0,06%

TIPO SUGESTÃO ANO 2024 ASSUNTO SUBASSUNTO

Assunto	Subassunto	Quantidade	Porcentagem
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Regimento escolar	7	0,14%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)		7	0,14%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais		6	0,12%
Concurso público/seleção	Realização de concurso/seleção	3	0,06%
Portal aluno on-line	Atualização de conteúdo	3	0,06%
Concurso público/seleção	Cronograma do certame	2	0,04%
Concurso público/seleção	Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de identificação, etc)	2	0,04%
Divulgação de eventos na instituição		2	0,04%
Emprego/estágio	Orientações e procedimentos para estágios	2	0,04%
Funcionamento da escola e procedimentos escolares	Procedimentos de matrículas	2	0,04%
Informação sobre matrícula de aluno em escola pública	Procedimentos para matrícula	2	0,04%
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos		2	0,04%
Sites institucionais	Atualização de conteúdo	2	0,04%
Assédio moral	Apropriação de ideias e trabalhos de outros	1	0,02%
Concurso público/seleção	Divulgação do resultado	1	0,02%
Concurso público/seleção	Irregularidades no processo	1	0,02%
Concurso público/seleção	Nomeação/contratação	1	0,02%
Concurso público/seleção	Orientações gerais	1	0,02%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1	0,02%
Conduta inadequada de núcleo gestor	Relacionamento interpessoal	1	0,02%
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesse particular	1	0,02%
Convênios e instrumentos congêneres	Adequação em cláusulas contratuais	1	0,02%
Dados sobre a rede estadual de ensino	Modalidade de ensino	1	0,02%
Elogio ao servidor público/colaborador		1	0,02%
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho institucional e resultados	1	0,02%
Emprego/estágio	Orientações e procedimentos para serviços de terceirização	1	0,02%
Encceja	Orientações para certificação	1	0,02%
Estrutura e funcionamento da crede	Acompanhamento e monitoramento da gestão escolar	1	0,02%

4.6 Tipo de Serviços

Abaixo apresentamos a tabela que traz os dados sobre a tipificação dos serviços. O tipo não se aplica foi o que predominou.

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
NÃO SE APLICA	4945	98,21%
Realizar a Matrícula	82	1,69%
Certificação de Diplomas e Certificação de cursos Técnicos	4	0,08%
Obter Informações Sobre as Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral - EEMTI	2	0,04%
Cursos no Centro de Línguas	1	0,02%

4.7 Programa Orçamentário

Abaixo segue a tabela que apresenta os dados sobre os programas orçamentários.

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
Gestão administrativa do Ceará	1803	35,83%
Desenvolvimento do ensino médio	1672	33,21%
Educação profissional articulada ao ensino médio	920	18,27%
Educação em tempo integral e complementar no ensino médio	597	11,86%
2024 educação, equidade e direitos humanos	19	0,38%
Qualifica ceara: educação profissional para o mundo do trabalho	16	0,32%
Desenvolvimento integral da educação infantil e do ensino fundamental com equidade e qualidade	6	0,12%
Desenvolvimento integral da educação infantil e ensino fundamental com garantia de igualdade de oportunidades	1	0,02%

4.8 Manifestações por Unidade

Segue abaixo, a tabela que representa as manifestações registradas em cada unidade. Pelo tamanho de cada área, é recorrente que as SEFOR's, COGEP e Sub-rede CREDE 1, sempre concorrem quanto ao número de manifestações, o que se justifica, pois, as SEFOR's são responsáveis por todas as escolas públicas da rede estadual na Cidade de Fortaleza, a COGEP é responsável por acompanhar a vida profissional dos servidores efetivos, desde a entrada na vida pública. E a Sub-rede CREDE 1 é a maior regional do Estado.

Área interna

Total de demandas

Documento assinado eletronicamente por: JOSE IRAN DA SILVA em 11/02/2025, às 12:29 OLENA MARTA BEZERRA COSTA em 11/02/2025, às 11:32 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 6B22-2118-098B-B5E6.

SEFOR 03	609
COGEP	576
SEFOR 02	514
SEFOR 01	510
SUB-REDE CREDE 01	428
COGEM	165
CREDE 6	165
CREDE 18	146
CREDE 19	144
COESC	129
CREDE 5	122
CREDE 9	119
CREDE 8	114
CREDE 13	95
CREDE 10	94
CREDE 7	92
CREDE 2	86
CREDE 20	82
CREDE 14	80
CREDE 16	76
CREDE 12	74
COADM	74
CREDE 4	59
CODIP	53
COEDP	49
CREDE 17	49
CREDE 3	47
ASCOV	31
COADE	27
CREDE 15	27
ASJUR	24
GAB - GABINETE	21
COGEA	20
COPEM	17
COPEs	16
COEDH	15
CREDE 11	14
COFIN	13
COINF	9
ASLIC	9
CODED	9
ASTIN	8
COALE	6
CREDE 1	5
SEXEC-EMP	3

COCIQ	2
ASCOM	2
SEEXEC-EDH	2
COETI	1
COEPS	1
SEEXEC-PGI	1
Total	5034

Para melhor compreensão, abaixo apresentamos uma tabela que representa 80% de todas as manifestações, com as respectivas unidades e com comparativo entre os anos de 2023 e 2024, com o quantitativo de manifestações, separados por tipos, com a quantidade de reaberturas, % de reaberturas, tempo de resposta, por avaliação aqui cabe explicações, no ano de 2023, a avaliação é selecionada entre 1 e 5 e o resultado de cada pesquisa era apresentado, para exemplificar, o ideal é a obtenção de pelo menos 04 para atingir a meta da CGE. No ano de 2024 foi adotada outra forma de avaliação que está demonstrado no item 5.2.3. E, por fim o quantitativo anual.

Tabela :80% das manifestações por Unidade/Tipo – Comparativo de 2023/2024																				
Unidade	Denúncia		Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Reabertas		% de Reabertas		Avaliação		T. de Resposta		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
SEFOR 3	76	130	9	11	257	413	33	51	0	4	24	40	6,40	0,06	3,12	40 %	11	13,83	375	609
COGEP	14	21	41	31	177	307	152	204	8	13	28	35	7,14	0,06	3,83	56 %	12,11	14,81	392	576
SEFOR 2	92	98	6	4	316	363	28	44	3	5	30	33	6,73	0,06	3,56	44%	11,6	12,35	446	514
SEFOR1	113	113	8	14	262	347	30	35	1	1	26	26	6,28	0,05	3,69	47%	08	7,99	414	510
SUB-REDE CREDE 1	111	140	4	3	224	251	25	26	2	8	10	9	2,73	0,02	2,88	43%	8,26	9,41	366	428
COGEM	1	3	0	0	13	126	16	27	5	9	4	12	0,11	0,07	3	31%	19,74	18,67	35	165
CREDE 6	34	68	1	4	59	80	8	12	1	1	4	8	3,88	0,04	4	50%	9,6	10,79	103	165
CREDE 18	18	66	0	0	41	53	4	26	0	1	2	12	0,03	0,08	3,6	56%	11,25	11,32	63	146
CREDE 19	32	58	1	1	52	78	8	6	0	1	4	10	4,17	0,06	3,5	47%	11,69	13,92	96	144
COESC	5	1	22	30	36	47	50	50	4	1	7	2	5,98	0,01	3,6	80%	4,7	4,29	117	129
CREDE 5	41	56	0	0	66	59	8	6	2	1	4	2	3,42	0,01	3,66	57%	21,3	22,21	117	122
CREDE 9	39	36	1	1	39	72	8	9	2	1	3	1	3,37	0,03	4,1	58%	13	14,56	89	119
CREDE 8	20	47	1	4	53	56	3	7	1	0	5	5	6,41	0,04	3,35	40%	6,46	7,99	78	114
CREDE 13	25	39	0	7	27	41	9	7	2	1	4	1	6,35	0,01	4,5	82%	11,11	12,67	63	95
CREDE 10	16	27	5	4	32	50	5	12	0	1	1	5	0,01	0,05	4,03	50%	9,01	8,48	58	94
CREDE 7	43	51	0	0	47	37	3	4	2	0	8	6	8,51	0,06	2,9	20%	17	15,12	94	92

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	2327	46,24%
Não se Aplica	170	3,38%

Caucaia	156	3,10%
Juazeiro do Norte	154	3,06%
Maracanaú	149	2,96%
Sobral	96	1,91%
Iguatu	71	1,41%
Canindé	50	0,99%
Ubajara	50	0,99%
Crateús	48	0,95%
Crato	48	0,95%
Salitre	46	0,91%
Eusébio	45	0,89%
Camocim	40	0,79%
Redenção	40	0,79%
Itaitinga	37	0,73%
Quixadá	37	0,73%
Aquiraz	35	0,70%
Senador Pompeu	35	0,70%
Aracati	34	0,68%
Cascavel	34	0,68%
Baturité	33	0,66%
Brejo Santo	33	0,66%
Tauá	32	0,64%
Horizonte	31	0,62%
Campos Sales	30	0,60%
Tianguá	30	0,60%
Itapipoca	27	0,54%
Missão Velha	26	0,52%
Caridade	25	0,50%
Maranguape	25	0,50%
Pacatuba	25	0,50%

Com a melhoria implantada pela CGE de marcar como obrigatório identificar o município de ocorrência, se consegue constatar a capilaridade do alcance da Ouvidoria, pois é possível visualizar que praticamente todas as 20 credes estão representadas por seus municípios de abrangência.

4.9.1 Manifestações por estado

Ordem	Estado	Ano 2023	Ano 2024	Variação
1	Indefinido	2428	3237	+33,31
2	Ceará	1343	1751	+30,37
3	São Paulo	24	18	-25
4	Santa Catarina	2	4	+100
5	Rio de Janeiro	4	3	-25
6	Minas Gerais	3	2	-33,33
7	Distrito Federal	5	2	-60
8	Piauí	3	2	-33,33
9	Pernambuco	3	2	-33,33
10	Goiás	0	2	

11	Maranhão	0	2	
12	Paraná	5	2	-60
13	Paraíba	3	2	-33,33
14	Rio Grande do Norte	1	1	
15	Sergipe	1	1	
16	Mato Grosso	1	1	
17	Mato Grosso do Sul	0	1	
18	Pará	0	1	
19	Rio Grande do Sul	1	0	
20	Roraima	1	0	
21	Bahia	1	0	
		3829	5034	

Na tabela acima, também é possível mensurar o alcance da Ouvidoria em outros Estados, infelizmente ainda há um percentual muito grande de **Indefinido**. Acreditamos que a CGE pode também implementar a obrigatoriedade como fez com a identificação do município, já que houve um aumento de mais de 33% de indefinido.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 Resolubilidade das Manifestações

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Meta: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria– Meta: 67%**

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado. A SEDUC adotou uma medida para tentar reduzir a quantidade de manifestações respondidas em atraso, e enviou um ofício circular, via ASCOV, com a anuência da Secretária, em que cada área tem 10 dias para dar a devolutiva à ASCOV, infelizmente, ainda não estamos conseguindo atingir a meta de resolubilidade de 94%, da CGE, em 2024 alcançamos 90,35%.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	3427	4492
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	294	480
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	110	62
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	3831	5034

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	92,10	90,35%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,90	9,53%

5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A ASCOV tem feito ao longo do tempo tratativas e iniciativas como Cursos em parceria com a CGE para melhorar a qualidade de resposta, pois é um dos itens mais nevrálgicos detectados na pesquisa de satisfação, em seguida, vem o tempo de resposta, ou seja, a sociedade está nos “dizendo que precisamos melhor qualificar nosso tempo e nossa resposta”, pois os dados apresentados, deixam patente que precisamos mudar o percurso. Temos algumas estratégias já adotadas, como enviar e-mails copiando o(a) coordenador(a) e ouvidor(a), temos um grupo de WhatsApp, que diariamente postamos, temos também ido às coordenadorias para sensibilizar e explicar que temos de dar uma resposta célere à sociedade.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2023	11 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	12,28 dias

Nosso tempo de resposta aumentou em relação ao ano de 2023, mas ainda estamos dentro do orientado pela CGE, que é de 20 dias corridos, mas nossa intenção é buscar reduzir, pois tivemos um acréscimo em relação ao ano de 2023.

5.2 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 67%. Infelizmente a ASCOV não atingiu a meta indicada, atingimos apenas 47%.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,39
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,32
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,89
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,92
Média	3,38

Índice de Satisfação:

47%

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Como em todos os anos, a ASCOV não tem medido esforços para buscar junto as áreas as devolutivas, mas ainda temos muito a percorrer. Quase 10% de manifestantes responderam a pesquisa de satisfação, geralmente os que ficaram insatisfeitos com a resposta dada, este pode ser um dos pontos a serem trabalhados no ano de 2025.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	359
Total de pesquisas respondidas 2024	479

Abaixo, apresentamos uma tabela com o Índice da satisfação por unidade. Das 41 unidades relacionadas, 09 atingiram até 67%, que é a meta da CGE e 32 unidades não.

O índice é calculado considerando o total de todas as pesquisas que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as manifestações respondidas no período desejado, lembrando que as notas vão de 01 a 05.

UNIDADES	Total de Médias Abaixo de 4	Total de Médias Acima ou igual a 4	Total Geral	Índice de Satisfação
ASCOV		3	3	100%
ASTIN		2	2	100%
CODED		2	2	100%
COFIN		1	1	100%
GAB - GABINETE		1	1	100%
SEXEC-PGI		1	1	100%
CREDE 13	2	9	11	82%
COESC	2	8	10	80%
CREDE 17	3	9	12	75%
CREDE 9	5	7	12	58%
CREDE 5	6	8	14	57%
COGEP	31	39	70	56%
CREDE 18	4	5	9	56%

COADM	2	2	4	50%
COEDP	3	3	6	50%
COPEM	1	1	2	50%
COPEs	2	2	4	50%
CREDE 10	8	8	16	50%
CREDE 11	1	1	2	50%
CREDE 15	2	2	4	50%
CREDE 2	3	3	6	50%
CREDE 6	6	6	12	50%
SEFOR 01	17	15	32	47%
CREDE 19	8	7	15	47%
SEFOR 02	22	17	39	44%
CREDE 16	4	3	7	43%
SUB-REDE CREDE 01	24	18	42	43%
SEFOR 03	25	17	42	40%
CREDE 8	9	6	15	40%
CREDE 20	5	3	8	38%
COADE	2	1	3	33%
CODIP	2	1	3	33%
CREDE 3	4	2	6	33%
CREDE 4	2	1	3	33%
COGEM	18	8	26	31%
ASJUR	4	1	5	20%
CREDE 7	4	1	5	20%
CREDE 12	5	1	6	17%
CREDE 14	12	2	14	14%
COEDH	3		3	0%
COGEA	1		1	0%
Total Geral	252	227	479	47%

Documento assinado eletronicamente por: JOSE IRAN DA SILVA em 11/02/2025, às 12:29 OLENA MARTA BEZERRA COSTA em 11/02/2025, às 11:32 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 6B22-2118-098B-B5E6.

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,47
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,41
Expectativa	-73

Para quem nos avaliou, houve frustração com a devolutiva da ASCOV, e isso é deixado claro com a reação negativa, ou seja, após a resposta da SEDUC há uma expectativa frustrada.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 Motivos das Manifestações

Os assuntos mais recorrentes no ano de 2024 foram *Conduta inadequada de núcleo gestor*, com 670 manifestações, para núcleo gestor, a SEDUC considera diretor(a) e coordenadores(as) escolares, o número é alto em decorrência da quantidade de escolas, que são quase 800, espalhadas pelo Estado, e cada unidade tem pelos menos um(a) coordenador(a) escolar, podendo chegar a três por escola, dependendo do total de alunos, ou seja, a princípio, parece um número muito grande, e deve ser analisado e levado a sério por cada SEFOR/CREDE. Um exemplo interessante acontecido em 2024 foi a Coordenadora Vitória Cunha da SEFOR 3 convidar a ASCOV para falar em uma reunião com todos os diretores e alguns coordenadores escolares, como demonstrado no Anexo 3 com o título de *Encontro Formativo com gestores escolares*.

Além da conduta inadequada de núcleo gestor, mais duas condutas foram muito pontuadas, a de *professor* e a de *servidor/colaborador*. Acreditamos que há a necessidade de mais divulgação por parte das Comissões de Assédio Moral e de Ética das legislações pertinentes, para tentar dirimir tais ocorrências, ou caso necessário, encaminhamento para adoção de medidas corretivas.

As manifestações que tratam do *Funcionamento da escola e procedimentos escolares* abordam desde a forma de tratamento dispensado a alunos, como por exemplo: transferência compulsória, atrasos reiterados, situações que são normatizadas no Regimento escolar de cada unidade de ensino.

Em 2024, os professores completaram o estágio probatório e demora na finalização com a publicação da estabilidade fez dois assuntos ficarem em evidência: *Concurso público/seleção* e *Tramitação de processo administrativo*, pois para o(a) docente pleitear a ascensão de nível, sair de graduado para especialista, mestre ou doutor, só após a publicação da estabilidade, e no ano de 2024 encerrou o estágio probatório dos convocados no último concurso público, tal publicação depende de outras setoriais que tem seus tempos para análise de cada processo.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Como já explicitado no item anterior, algumas manifestações não são de competência apenas da SEDUC, como é o caso de publicação em Diário Oficial, que perpassa outras setoriais até a conclusão.

6.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Os principais assuntos apontados nas manifestações no ano de 2024 como problemas com a alimentação escolar e falta de estrutura escolar, a Secretária Eliana entendeu a necessidade de criar uma Coordenadoria que trata de alimentação escolar, com uma equipe de nutricionistas e pessoal qualificado para acompanhar as demandas concernentes a área. Como está havendo a mudança do sistema regular para o sistema integral, as escolas precisam se adequar à nova realidade de alunos permanecerem por quase 8 horas diariamente na escola, uma das primeiras mudança é a unidade ter um refeitório que comporte todos os discentes para as diversas refeições servidas.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

I - Benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

II - Benefício não-financeiro: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

7.1 Exemplos de benefícios alcançados a partir do tratamento e apuração de manifestações de Ouvidoria

- Exoneração de servidor (comportamento inadequado);
- Cancelamento de licitação por suspeita de irregularidade;
- Exoneração de gestor após comprovação de prática de ilícito;
- Rescisão de professor por Contrato temporário após comprovação de prática de ilícito;
- Devolução de terceirizado à empresa contratada após comprovação de prática de ilícito.

8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A ASCOV em parceria com a CGE/EGP proporcionou um curso de 60h/a para noventa ouvidores de unidades, dando a condição de receberem uma Certificação mínima para quem atingiu acima de 80% de frequência total, ação inédita, pois foi uma turma única destinada à SEDUC.

A Assessora de Controle Interno e Ouvidora participou de ações de capacitação e qualificação relacionadas à ouvidoria, participação social e temas correlatos para o aprimoramento no desempenho da função, no ano de 2024.

Importante! O ouvidor deverá apresentar na tabela abaixo, sem prejuízo de outras informações solicitadas pela CGE, a informação acerca da Certificação em Ouvidoria realizada pelo ouvidor e/ou equipe, **independente do ano de realização**.

Memória de qualificação desde o ano de 2016:

Em 2016, foram realizados 02 Cursos Básicos em Ouvidoria e Acesso à Informação- turma exclusiva SEDUC com representação das 20 CREDEs, SEFORs e servidores da SEDUC/SEDE, com carga horária de 20 h/a, ministrado por técnicos da CGE, em parceria com a EGP;

Ano de 2017:

Participação de membros da OUVID/SEDUC a todas as reuniões convocadas pela CGE;
Participação na Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria;
Participação no Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão;
Participação do Evento organizado pela OGU/CGU e RECLAME AQUI do: O cidadão 3.0 quer falar com você, nos dias 04 a 06 de dezembro de 2017 em São Paulo.
Participação do Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores do IPC/TCE;
Participação do Curso: Detecção de casos de Fraude e Corrupção; em parceria com a EGP/CGE e Deloitte;
Participações no Programa do apresentador Narcélio Limaverde no quadro Alô Ouvidoria;
Participação do Seminário Estadual de Políticas para a Infância e Adolescência;
Participação no XI Encontro Estadual de Controle Interno: Governança e Integridade na Administração Pública;
Participações a convite da Consultoria Caiena para Oficinas temáticas;
Participação da Comissão Intersetorial para Elaboração do Plano Decenal de Crianças e Adolescentes do Estado do Ceará;

Ano de 2018:

A Ouvidoria da SEDUC participou do *OUVIDORIA 3.0 Construindo o Futuro* promovido pela Ouvidoria Geral da União no Teatro do BNDS, nos dias 12 e 13 de março de 2018, no Rio de Janeiro;
Certificação em Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir – CE, CGE em parceria com a EGP, com carga horária de 100h/a;
Curso de Tratamento de Denúncias promovido pela OGU de 08 a 10 de maio de 2018 na Receita Federal- Fortaleza.

Ano de 2021:

Curso de Certificação em Ouvidoria, ministrado pela CGE/EGP, com carga horária de 123 horas aula.

Ano 2022:

Certificado de participação do curso **ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 - MÓDULO II: SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO PODER EXECUTIVO - TURMA**

CGE, com carga horária de 15 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, no período de 08 a 11 e 16 de agosto de 2022.

Certificado de participação do curso **ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 - MÓDULO I: COMUNICAÇÃO E SUA EFETIVIDADE NO ESPAÇO LABORAL**, com carga horária de 15 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, no período de 06 a 10 de junho de 2022;

Certificado de participação do curso **ATUALIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA 2022 - MÓDULO IV: PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE OUVIDORIA**, com carga horária de 15 horas/aula, realizado pela Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará - CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGPC, no período de 03 a 07 de outubro de 2022;

Certificado de participação no **"XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman"**, carga horária de 18h, realizado em Fortaleza, nos dias 9,10 e 11 de novembro de 2022, na Assembleia Legislativa em Fortaleza;

Ano 2023:

A Ouvidoria participou de todos os eventos 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.

Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;

Tira dúvidas tá-on (CGE)

Capacitações Escola de Gestão Pública (EGP);

Cursos e Seminários da CGU/OGU- SEMINÁRIOS NACIONAIS DE OUVIDORIA, ORGANIZAÇÃO: C O N T R O L A D O R I A - G E R A L D A U N I Ã O.

Certificado de participação do **Seminário Nacional de Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias**, ocorrido em 15 e 16 de março de 2023 no auditório do Tribunal Regional Eleitoral em Fortaleza-CE, e contou com frequência integral nas seguintes atividades: Seminário Nacional de Ouvidoria - com carga horária de 12 horas;

Eventos de Controle Interno (CGE);

Certificado de participação das **Oficinas: Elaboração do Plano Escolar de Prevenção às Diversas Expressões de Violência** na modalidade à distância, durante o período de 09/02/2023 a 20/06/2023, com carga horária de 20 horas.

Ano de 2024:

A Ouvidoria participou de todos os eventos 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;

Reuniões ordinárias da Rede de Ouvidorias;

Curso de Certificação em Ouvidoria em parceria CGE/EGP, com carga horária de 60h/a;

Participação em todas as reuniões da Rede de Ouvidorias.

Esclarecendo que a informação acerca da Certificação em Ouvidoria realizada pelo ouvidor e/ou equipe, **independente do ano de realização**, temos que as servidoras Olena, Socorro, Sandra, Rena, Iranir e Aline participaram das diversas ações elencadas acima, porém como a Coordenadora Olena e Francisca Aline estão há menos tempo nas funções, estamos pontuando que parte da equipe de ouvidoria ASCOV participou do rol de ações acima.

Título da Capacitação ou Evento	OrganizaçãoLocal	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2022	CGE	01/02/2022 a 31/03/2022	108h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/2024	3h/a
Seminário Nacional de Ouvidoria	CGU	22/10, 29/10, 05/11, 12/11 e 19/11/2024	15h/a (a confirmar)

Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e à Discriminação	EGP	13/11	8h/a
---	-----	-------	------

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, A ASCOV continuará em 2025 com ações para nivelar junto aos ouvidores da setorial a partir da análise das manifestações registradas na ouvidoria, como oportunidade de melhoria, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da ouvidoria.

Para a CGE, sugerimos mais formações/cursos on-line e presenciais com cargas horárias a partir de 20h, com as temáticas sensíveis como: assédio moral, assédio sexual, formação ética, formação em ouvidoria, formação em direitos humanos com abordagem nas questões de gênero, etnia e saúde mental, dentre outros. Além de implementar mais melhorias na Plataforma Ceará Transparente, para que não haja a necessidade da setorial requisitar à CGE dados que podem ser extraídos pela setorial, pois quando solicitamos, a resposta que é dada pela CGE, é que o pedido está em “uma fila” e que aguardemos...

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria Setorial, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

É importante que seja destacado no pronunciamento o compromisso da gestão do órgão/entidade referente ao encaminhamento do relatório junto às áreas internas, bem como a publicação no sítio institucional.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A ASCOV compõe o Comitê Executivo como Assessoria, ligada à Secretaria Ouvidoria Setorial compõe o Comitê Executivo como Assessoria, ligada à Secretaria Executiva da SEDUC. É importante reforçar a necessidade de execução das recomendações e sugestões propostas pela CGE, como forma de aprimorar a gestão institucional e para melhoria dos serviços e dos processos.

A ASCOV, ao longo do ano teve dificuldades em receber as devolutivas de algumas áreas, o que gera transtornos e baixo rendimento e dificulta o bom desempenho da setorial.

Por fim, apresentamos algumas ações implementadas no ano de 2024, sendo a ação de visitar as escolas, uma das mais gratificantes, em uma determinada escola visitada um servidor que trabalha a quarenta anos na mesma unidade de ensino se surpreendeu com a presença de parte da equipe da ouvidoria, e no mesmo dia fez um ELOGIO para a ouvidoria, para deixar registrado seu contentamento.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.

OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

ANEXO I – PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADAS A QUATRO ESCOLAS

Introdução

Foram realizadas visitas a quatro escolas da rede estadual, nas quais foram aplicadas uma Pesquisa de Satisfação qualitativa junto aos seguintes segmentos da Comunidade Escolar:

- Professores
- Funcionários
- Gestão

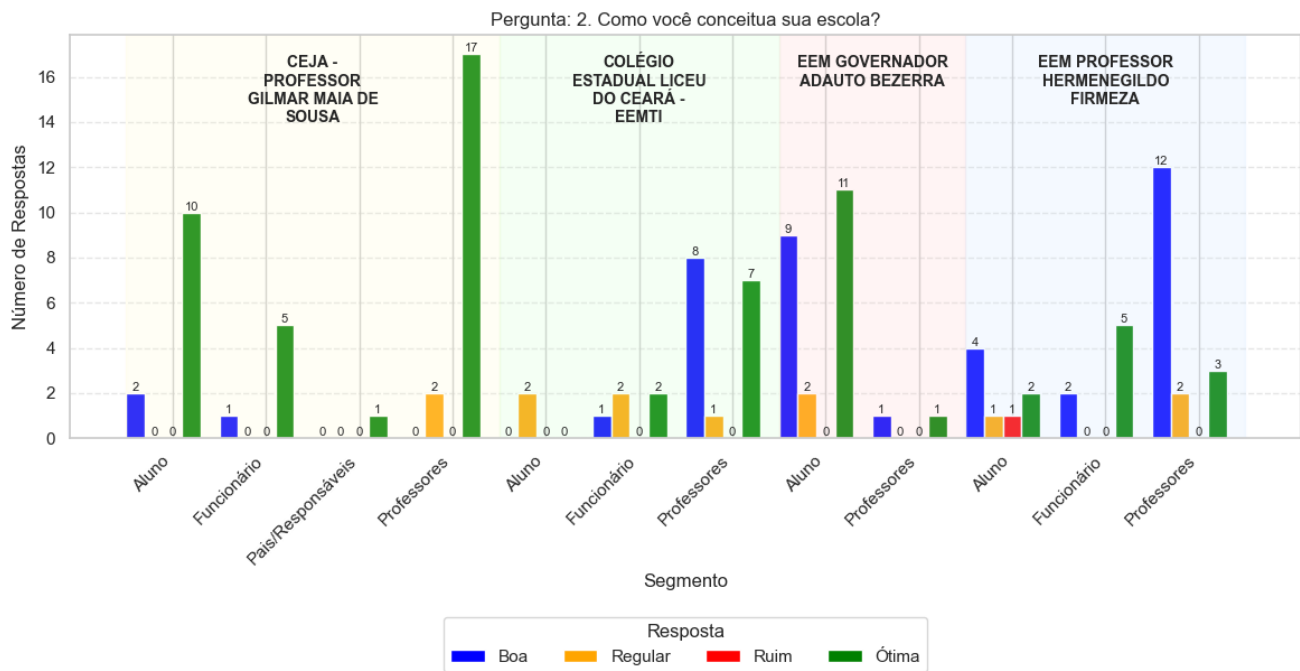
Apresentamos neste anexo, gráficos que demonstram os resultados apurados.

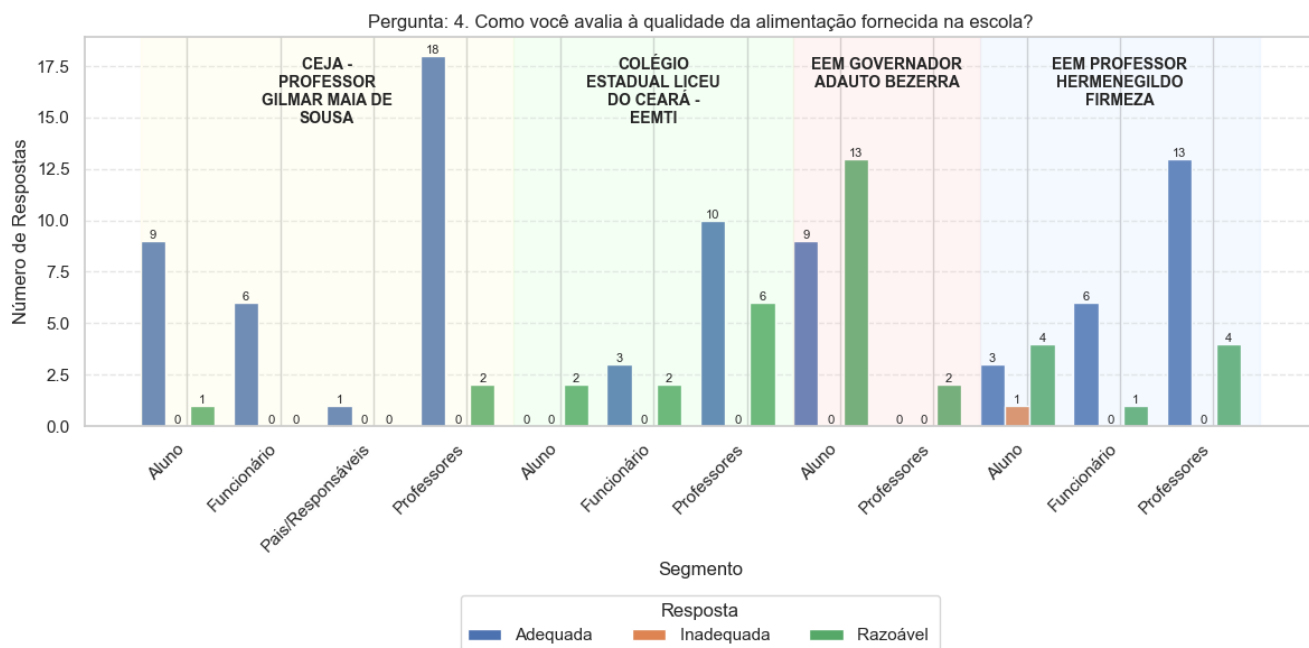
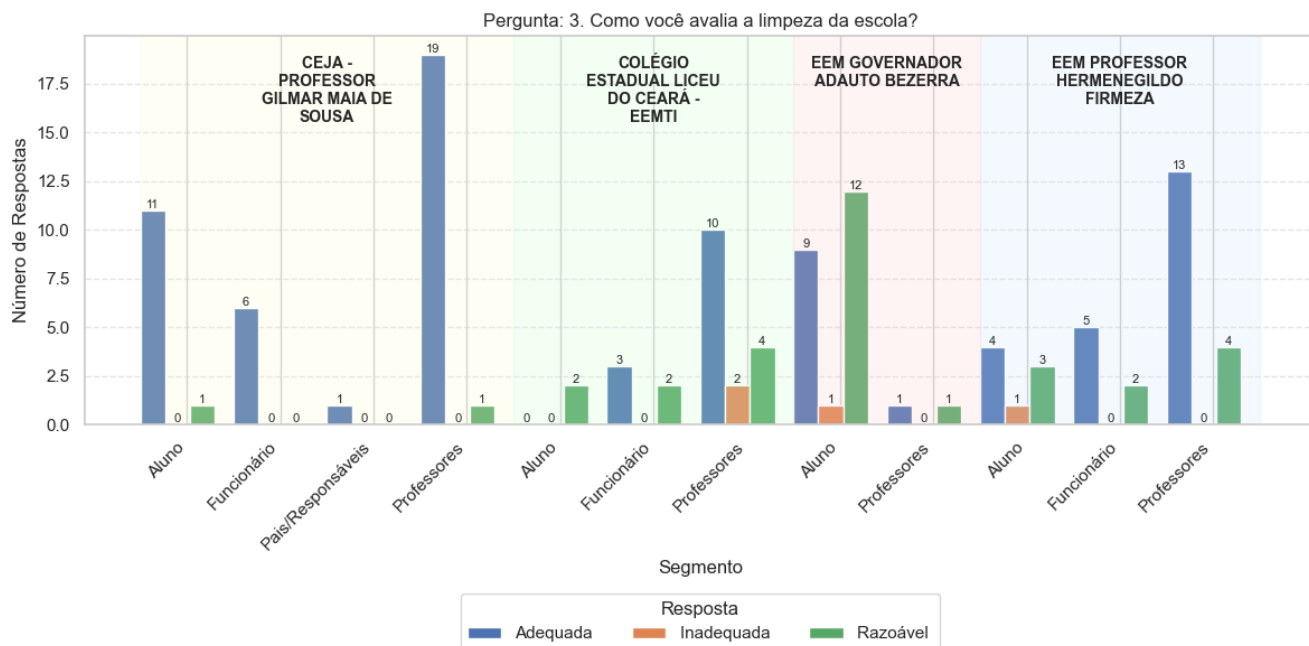
A pesquisa era composta de 21 perguntas ao todo.

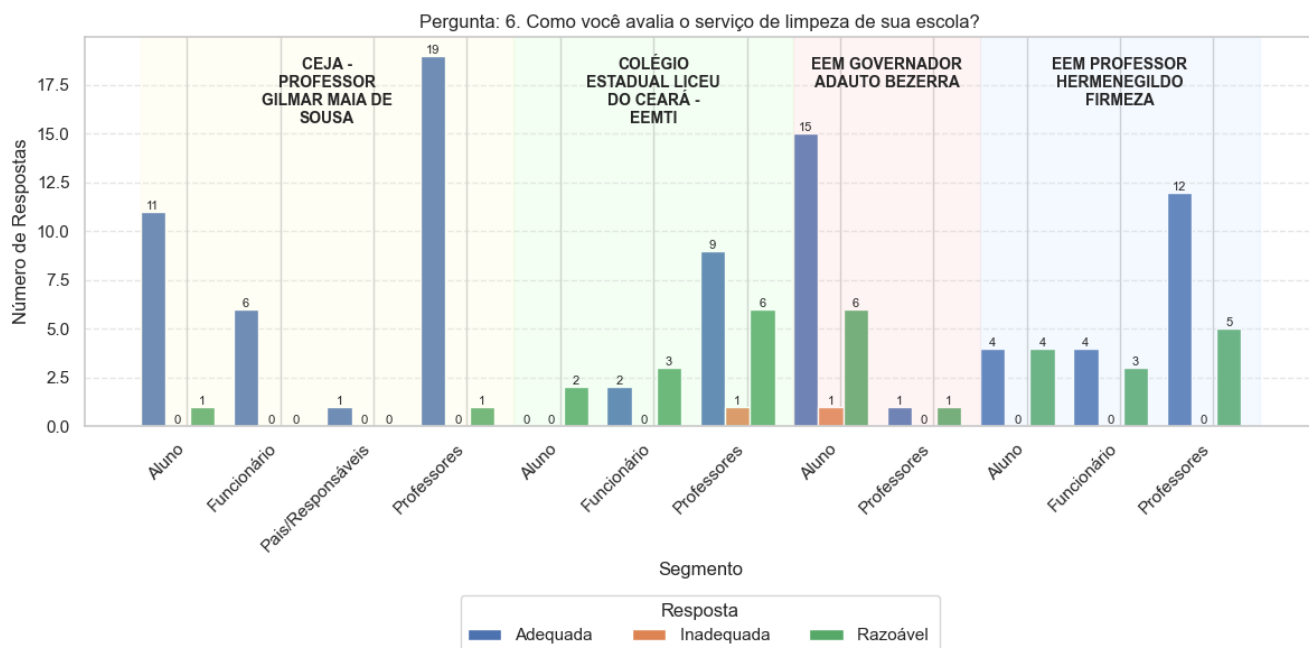
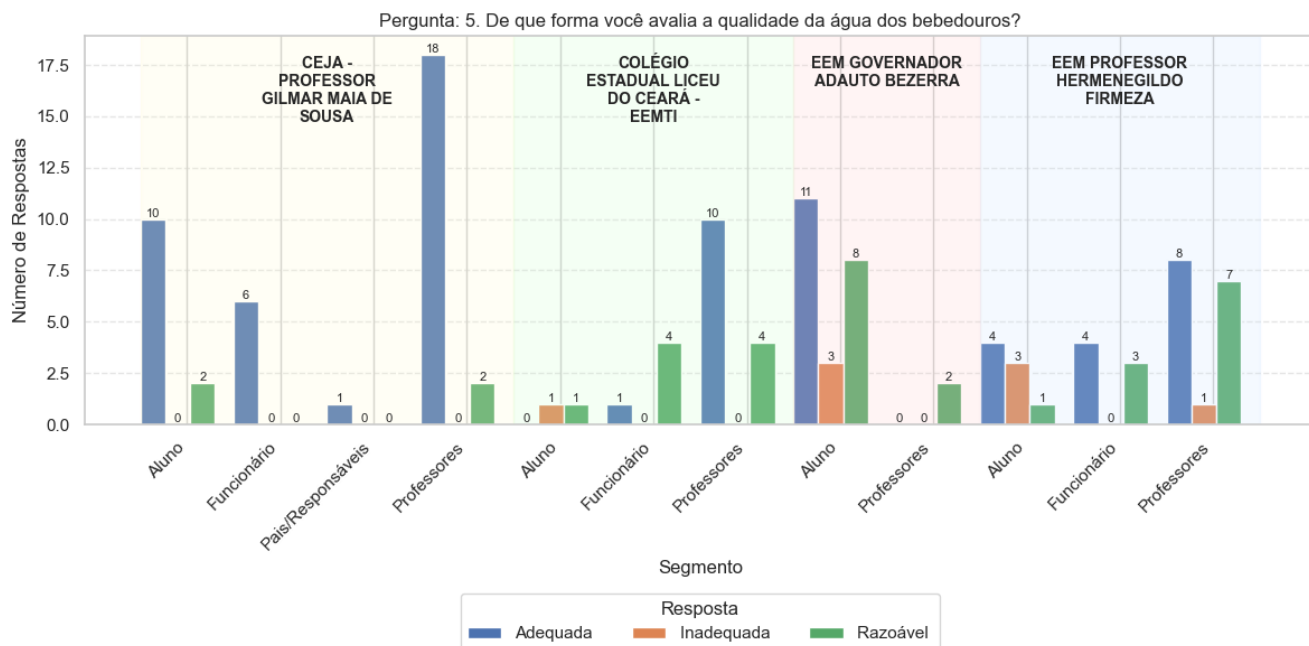
VISITAS ESCOLARES 2024 Aplicação de questionários							
Dia	Escolas	Quantitativos					
		Técnicas	Professores(as)	Estudantes	Funcionários(as)	Responsáveis	Total
18/09/24	EEM Professor Hermenegildo Firmeza-SEFOR 3	Rena e Sandra	17	08	07	0	32
05/09/24	EEM Governador Adatao Bezerra-SEFOR 3	Rena e Aline	02	22	0	0	24
01/10/24	EEMTI Colégio Estadual Liceu do Ceará-SEFOR 2	Sandra e Aline	17	02	5	0	24
03/10/24	CEJA Professor Gilmar Maia de Sousa-SEFOR 1	Socorro e Aline	20	12	6	01	39
	TOTAL		56	44	18	01	119

Gráficos dos resultados das perguntas objetivas

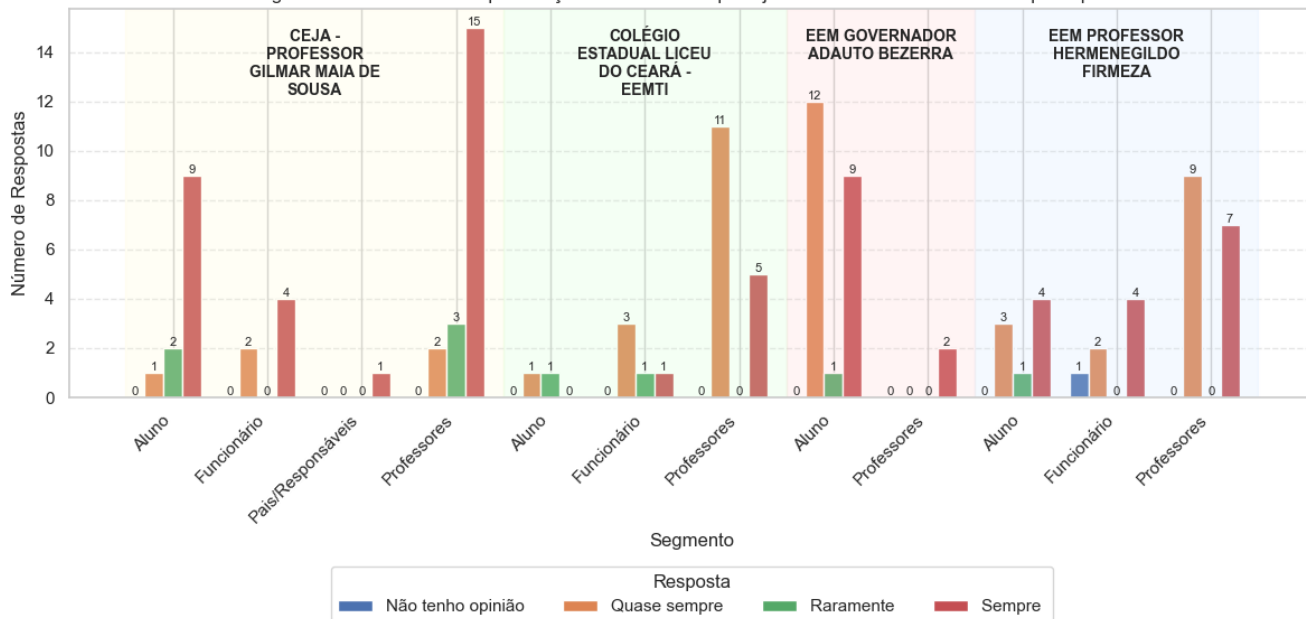
Salientamos que cada gráfico possui a sua respectiva pergunta posicionada na parte superior



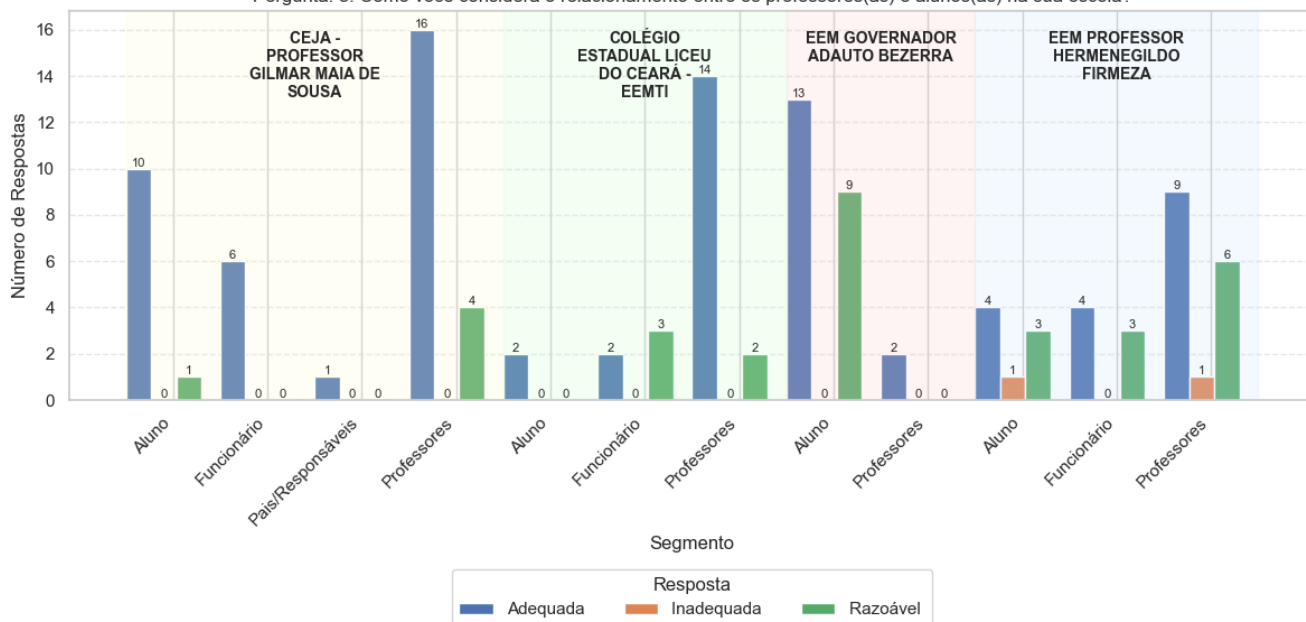


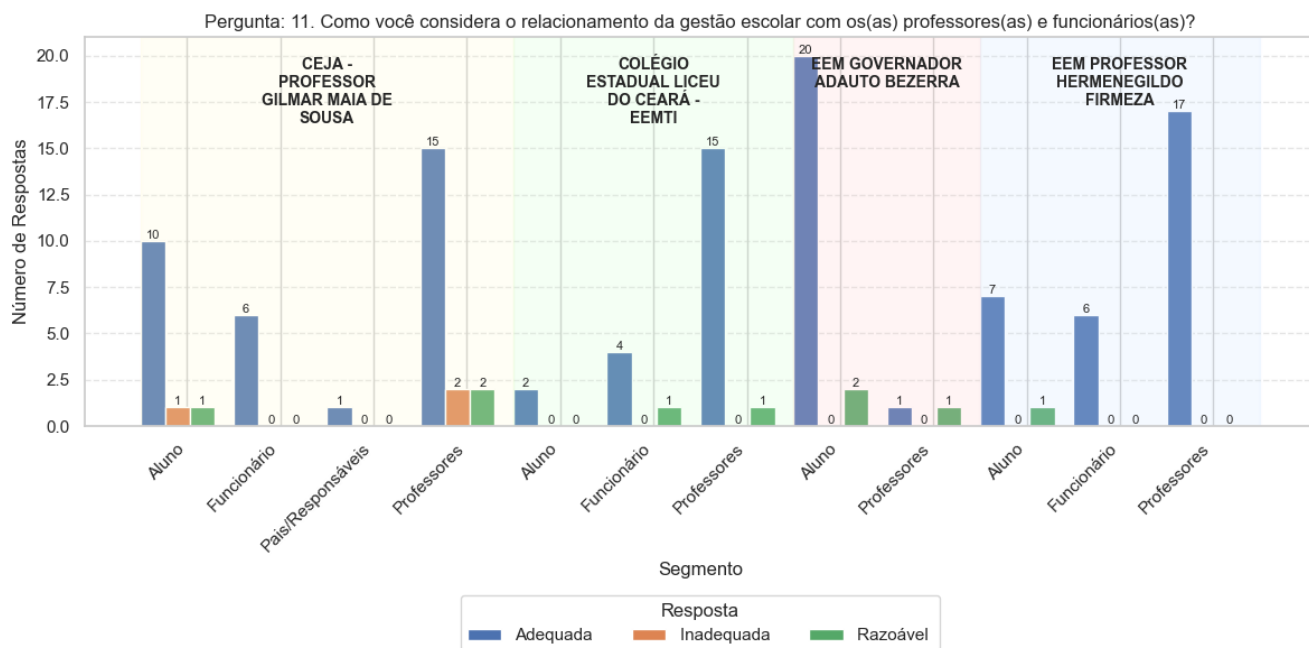
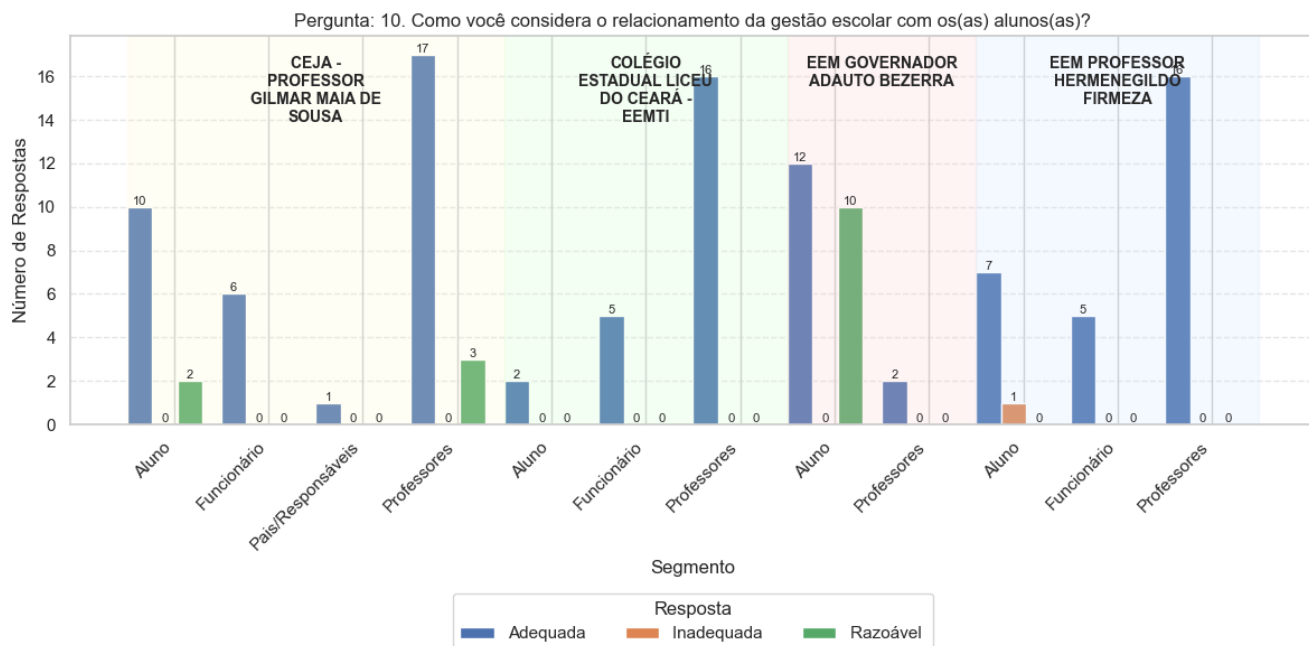


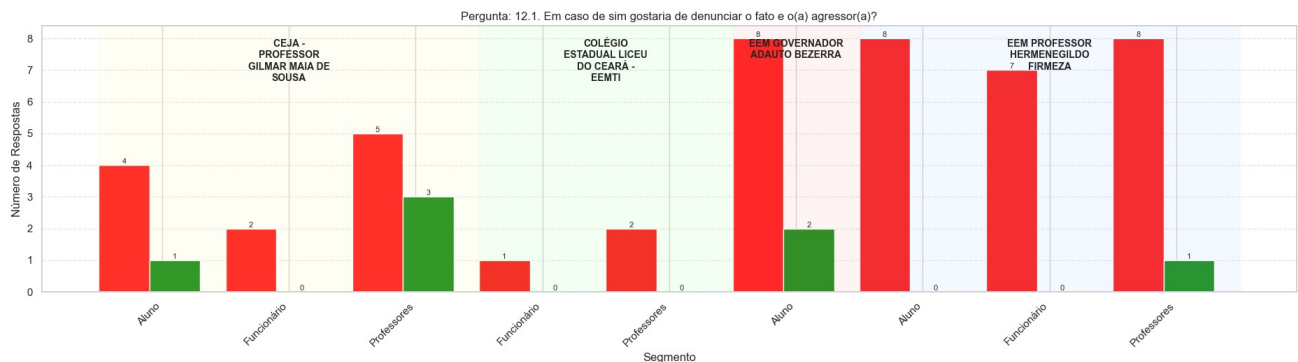
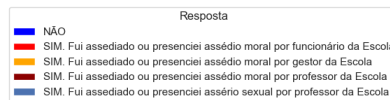
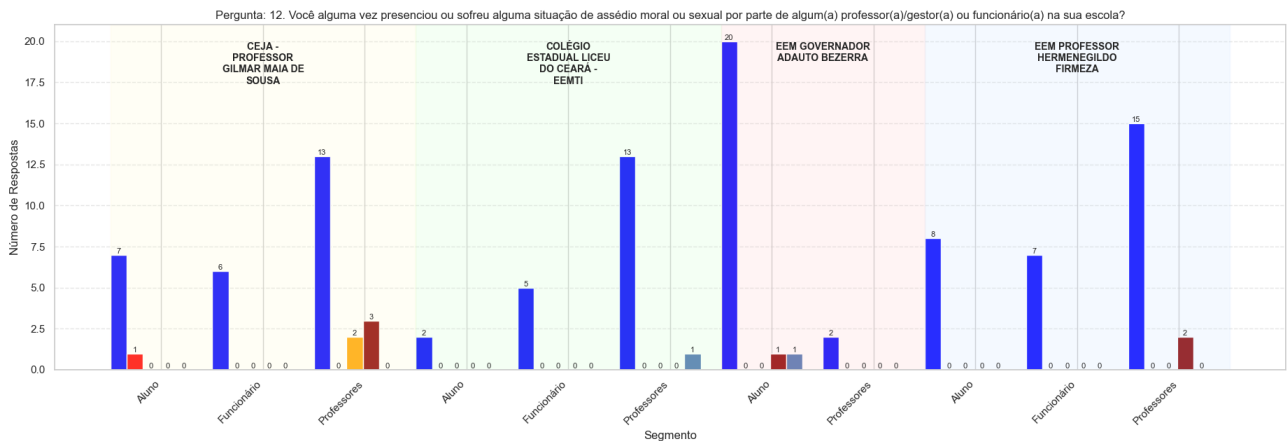
Pergunta: 7. Você considera que as ações na escola são planejadas e desenvolvidas de forma participativa?

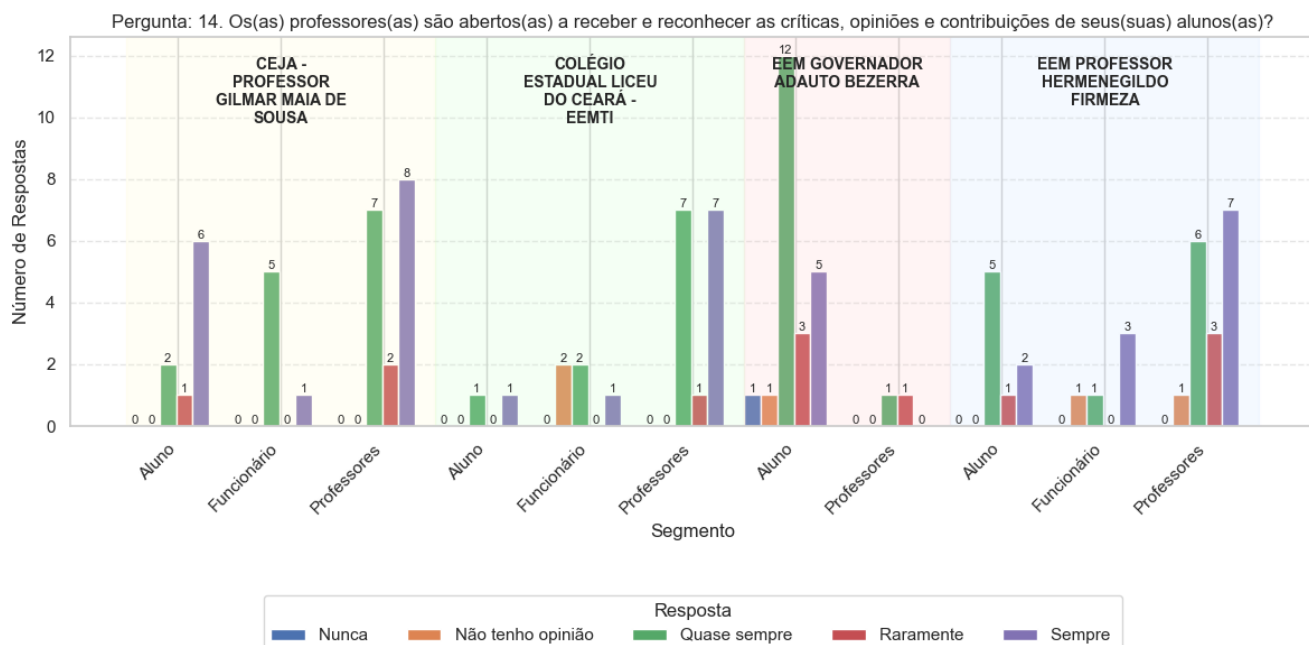
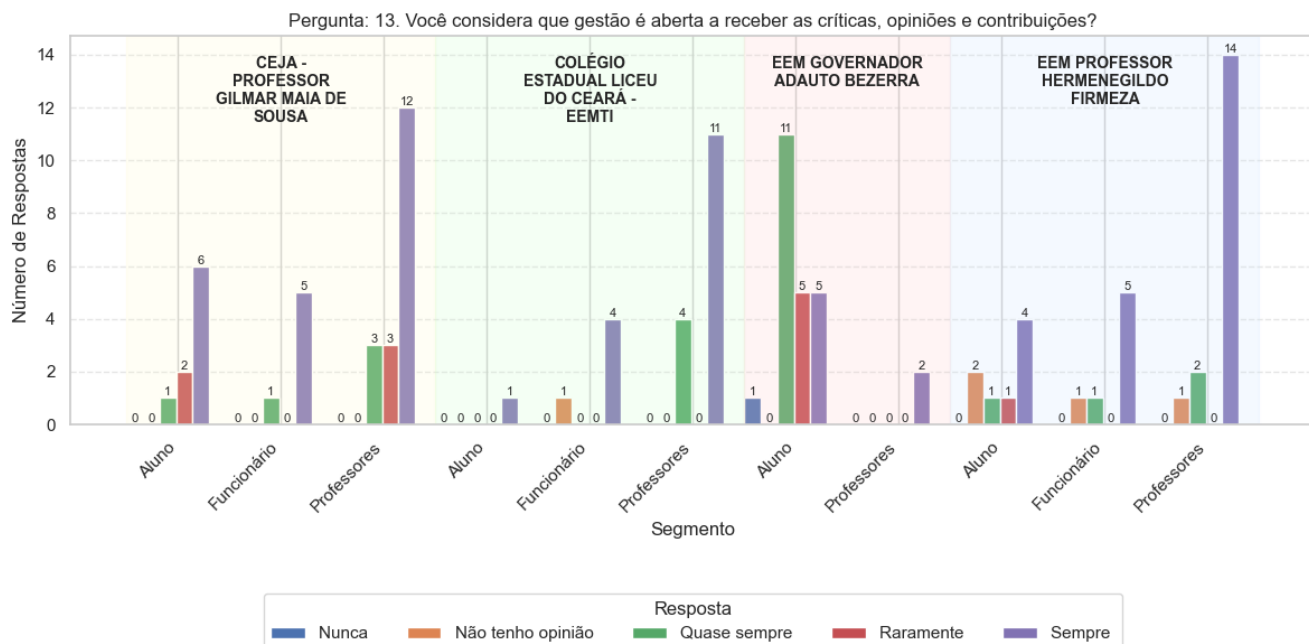


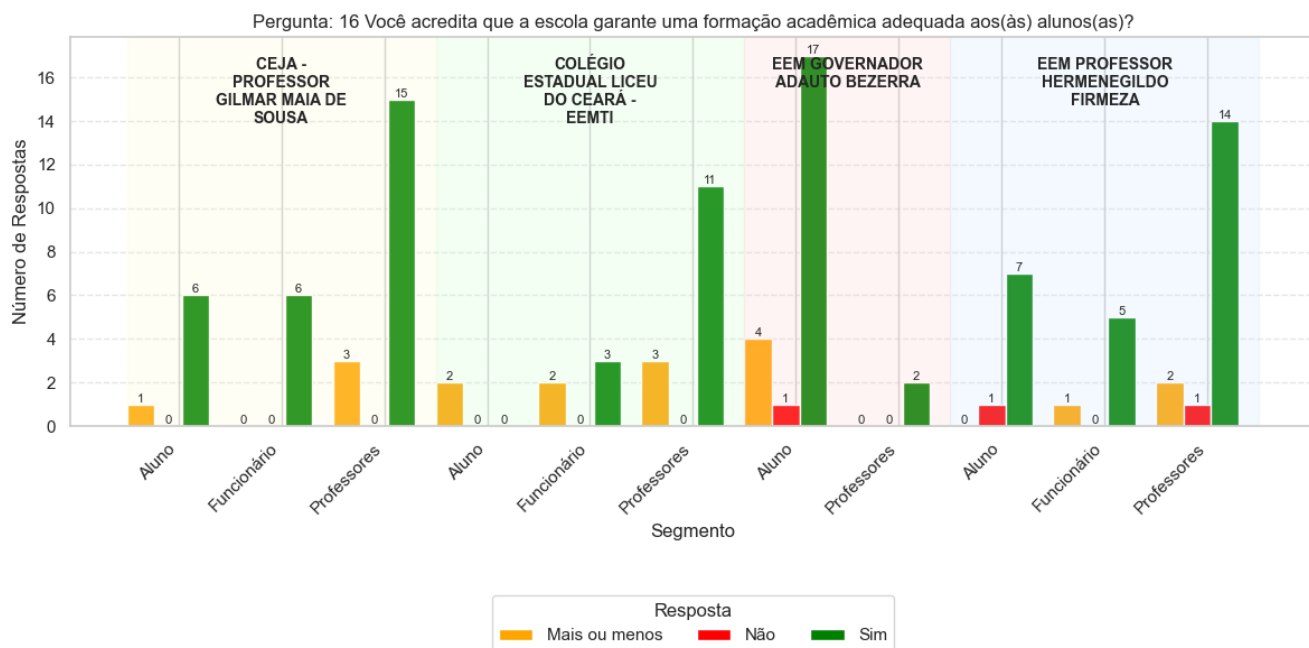
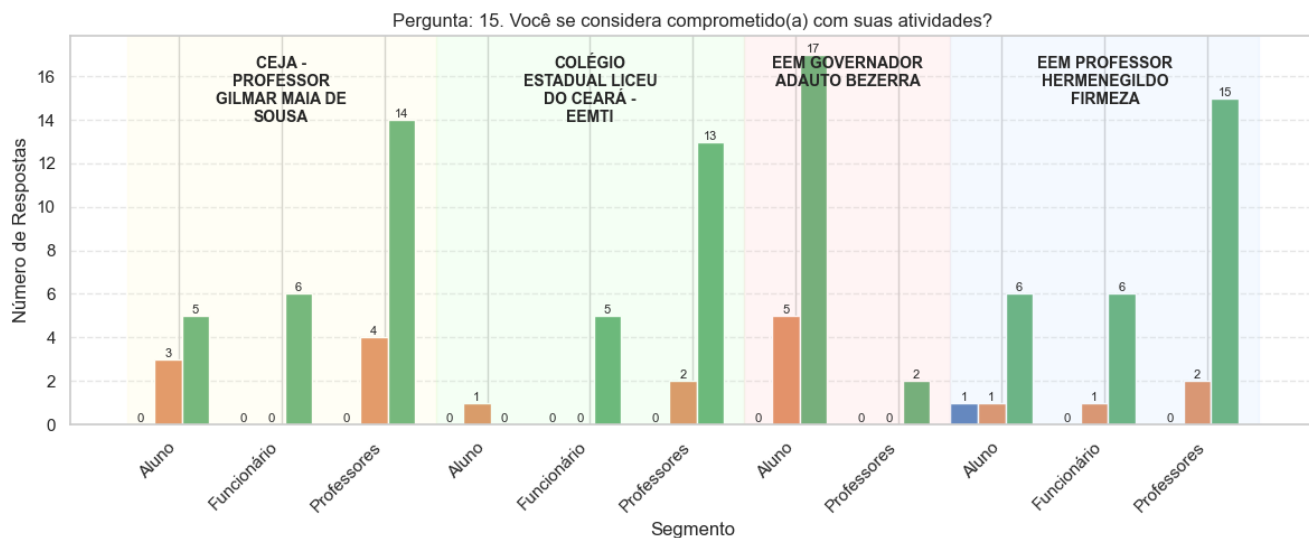
Pergunta: 8. Como você considera o relacionamento entre os professores(as) e alunos(as) na sua escola?

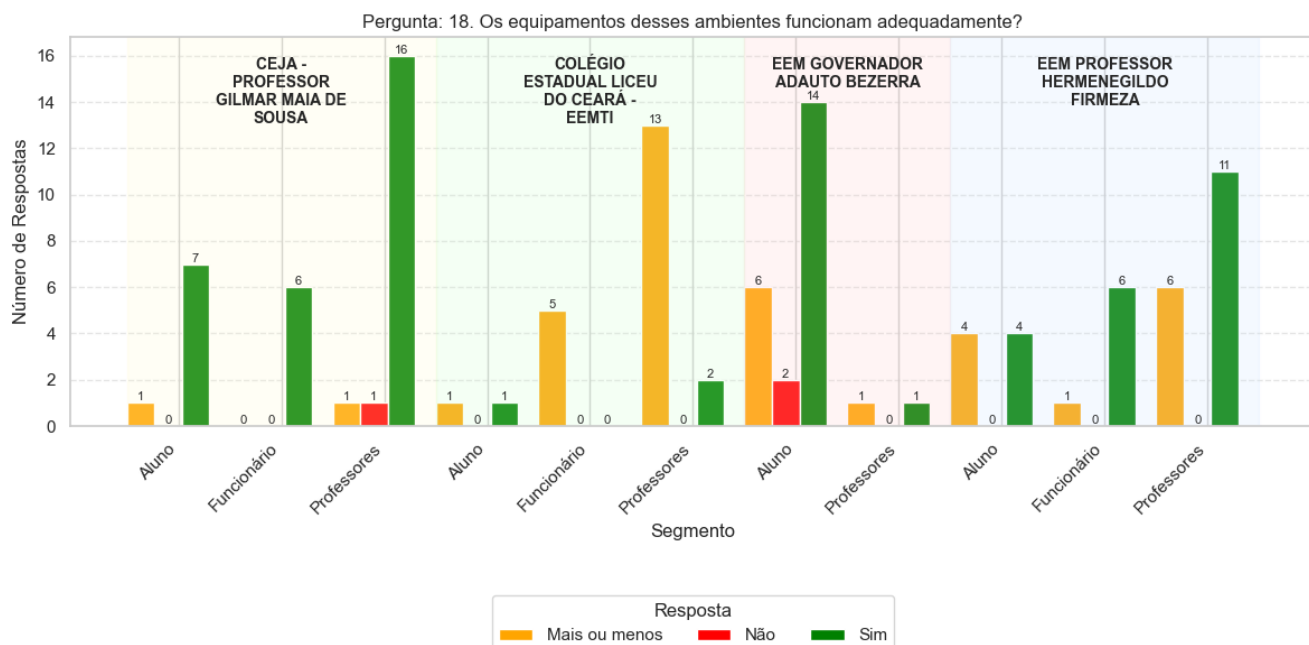
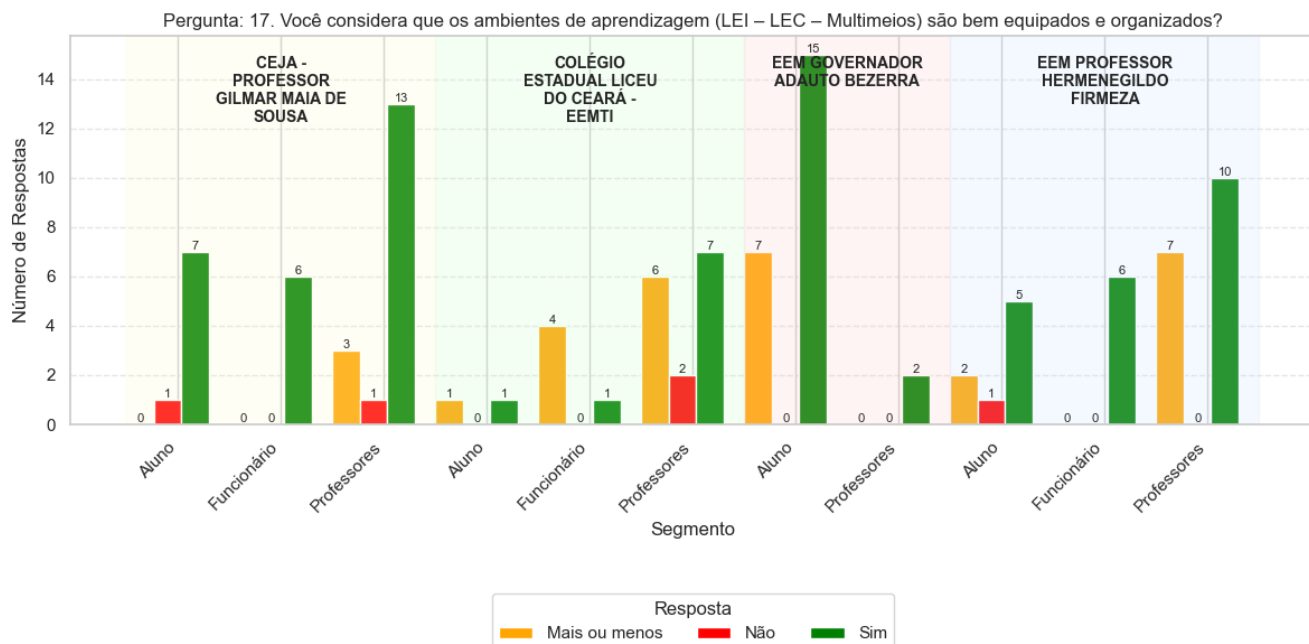












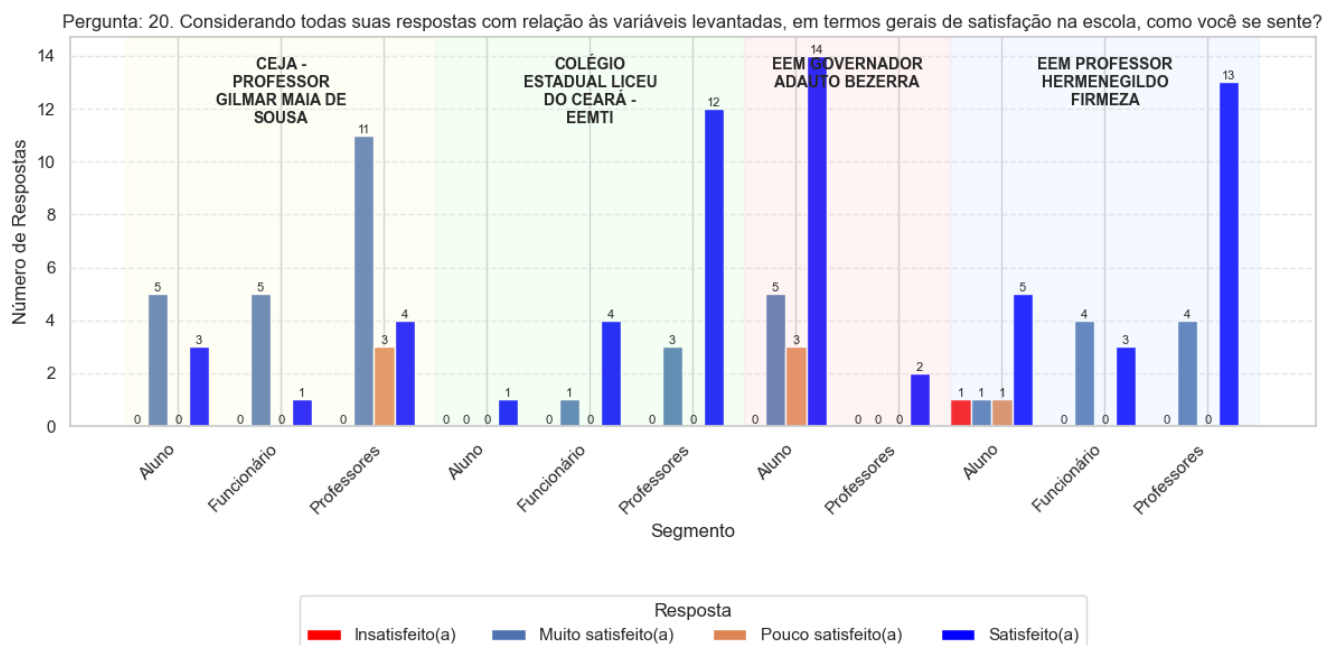
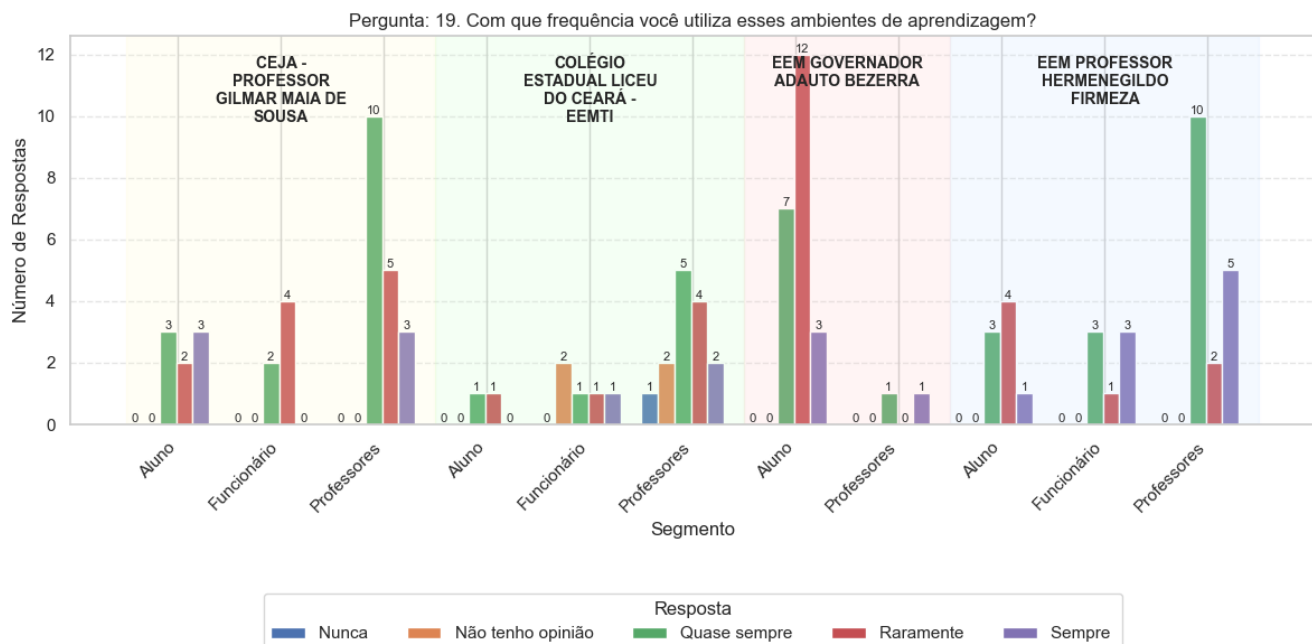


Tabela com as respostas referentes às perguntas subjetivas

Foram ao todo 3 perguntas subjetivas e, pela natureza das respostas, foi realizado um compilado das respostas mais emblemáticas sem identificar a escola ou o segmento respondente.

Questão 9

Em quais aspectos a relação professor(a)/aluno(a) precisa melhorar?

Os alunos serem mais participantes
Os alunos precisam ter mais educação e respeito com os professores e funcionários no geral
A proibição do uso do celular e fone de ouvido em sala de aula
Na parte da conversa com o aluno e professor, existem professores que não sabem chegar no aluno e pedir algo na tranquilidade
Nenhum. Pois já está ótimo em todos os aspectos
A relação entre aluno e professor devia melhorar por conta que muitos alunos não respeitam o professor mesmo com ordem e os professores devem entender mais o lado do aluno(sic)
Melhorar em relação ao respeito de ambas as partes
Mudar alguns métodos de ensino ultrapassado e entender as dificuldades dos alunos com outros alunos
O respeito que não existe
Alguns professores deveriam melhorar a forma que explica o conteúdo. Os alunos também devem compreender que é 1 professor para 40 alunos, a mesmo tempo o professor não pode culpar os alunos por causa de 1.
Acredito ser primordial promover ações afirmativas que denotem a importância da educação e do respeito entre professores e alunos
A obrigação de não usar o celular. Muita desobediência
Na questão disciplinar do próprio aluno
Relações interpessoais
Precisa melhorar quanto a ao respeito de alguns alunos para com o professor
Precisa de um olhar mais humano
A questão do respeito dos alunos com os professores
O respeito por parte dos alunos, que muitas vezes usam o celular em momentos inadequados
Precisa melhora mais o diálogo em sala, com participação de ambas as partes
O respeito entre as duas partes
No acolher, na escuta e na compreensão
Os maiores focos de tensão entre professores e alunos se dão em virtude da indisciplina e falta de educação de muitos alunos. A escola precisa ter mais autonomia para agir em relação a alunos desrespeitosos e manter no ambiente escolar apenas alunos que respeitam as regras da escola e tenham compromisso com o estudo
Na minha opinião eu acho que o aluno tem que respeitar mais os professores e os professores botarem mais moral neles
As relações são boas, contudo falta a presença da família para um maior apoio ao professor

Questão 11.1

Em quais aspectos essas relações precisam melhorar?

Da maneira do possível está bom
Eu gosto do relacionamento da gestão com os funcionários no geral
Precisamos de mais um coordenador

Por parte da alimentação eu entendo que seja difícil fazer comida para muita gente, porém deviam acrescentar mais frutas e os alunos deviam ajudar a decidir o que não comer. Principalmente para fazer com que mais alunos se alimentem
Em nada, em relação da gestão com os funcionários, está ok
Entender que muitas vezes os alunos são atrapalhados por outros alunos
Todos
Nenhum aspecto, acho a gestão escolar ótima
A gestão é comprometida com os professores e funcionários
É a questão técnico/material, recursos didáticos com fins pedagógicos
Precisamos de mais um coordenador para que o trabalho seja realizado com eficiência
Considero adequado
A atual gestão cumpre o esperado
Não precisa melhorar
As relações estão adequadas
Sempre é necessário avaliações para um maior êxito nos resultados, dessa forma, acredito que deva haver mais cobranças do cumprimento do planejamento das atividades entre professores e PCA'S, já que é um dia tão importante para cumprimento de atividades, diálogo sobre as turmas, organização de atividades rotineiras, etc
Acredito que um ambiente de sala de aula menos insalubre e com pessoas comprometidas com o estudo, farão com que as relações não sejam afetadas
Tendo um bom diálogo e entendendo um ao outro é isso
No momento, as relações são amistosas. Há diálogo. Há o ouvir das questões essenciais, contudo é necessário a manutenção desse clima de bem-estar. Enfim, não há nada o que acrescentar

Questão 21

Que sugestões você daria para tornar sua escola um lugar melhor?

Alunos que queiram estudar de verdade
que não seja integral
Ter compromisso e gostar do nosso trabalho se dar bem com os outros e principalmente com os alunos(sic)
Poderia ter uma sala de AEE, uma psicopedagoga, mais auxiliares educacionais e cuidadores, pois a escola possui muitos alunos atípicos
Equipar a sala de informática com mais 20 computadores; climatizar as salas de aula; colocar mais um coordenador; colocar equipamentos de multimídia em todas as salas, após a climatização
A merenda
Ter compromisso e gostar do nosso trabalho se dar bem com os outros e principalmente com os alunos(sic)
Eu acho que a escola devia ouvir mais os alunos e entender com o que possam melhor para criar um ambiente agradável para todos igualmente
Trocar todos os alunos, melhora a energia. Ajeitar algumas partes da escola, exemplo o telhado
Uma reforma na estrutura e os equipamentos...
Melhorar a merenda, mais educação e respeito da parte dos professores. Melhorar o atendimento ao aluno! Em relação à merenda, muito desnecessário servir bolacha com suco para um dia inteiro. (deveria ser comida reforçada)
Melhorar a energia da escola e colocar ar-condicionado, mudar os pratos e talheres para pratos de vidro e garfo e faca. Melhorar os computadores e as salas de vídeo, mudar também algumas mesas e cadeiras, poderia também reformar os banheiros e algumas coisas da escola.
Acredito, que de um modo geral, as escolas de ensino médio, precisam fortalecer os vínculos de comunidade e demonstrar a importância da educação através de práticas exitosas e políticas afirmativas
Integral
Um espaço mais amplo em termos de pátio, cantina, multimeios, sala de professores

Reforma estrutural (escola muito antiga); recolhimento dos 'inservíveis' (demoram a ser recolhidos); aumento do número de funcionários (secretaria, limpeza, etc)

Melhorar as salas de vídeo

A infraestrutura da escola, as salas precisam ser climatizadas. Uma quadra no meio das salas atrapalha as aulas em dia de educação física

Fazerem uma reforma para consertar alguns espaços; reformarem os banheiros dos professores; utilizar espaços que estão abandonados

Um apoio psicológico na escola é sempre importante

Estou satisfeito com o ambiente escolar da escola

Compreensão e compromisso dos colegas professores, Organização cotidiana da conduta dos alunos

Salas de aula climatizadas; melhora na acústica da sala; Tecnologias de aprendizagem em salas; Estacionamento maior com grades que impeçam a passagem de alunos; Grades para separar ambientes de professores e alunos; Material, máquina de cópia adequadas às atividades diárias

Que tivesse uma reforma e tivesse um banheiro para os funcionários e uma sala que pudessemos guardar nossos pertences

Requalificação e revitalização dos ambientes; mesas e bancos de cimento nas áreas externas; mesas e cadeiras novas para a multimídia; refeitório

Falta estrutura. A escola tem mais de 60 anos (parte elétrica deficitária). Na segurança, falta cerca elétrica

Fotografias realizadas durante as visitas



Figura 2 - Gilmar Maia



Figura 3 - Liceu do Ceará

ANEXO 2 – AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM COMEMORAÇÃO AO DIA DO OUVIDOR

Ações desenvolvidas pela Ouvidoria:

No ano de 2024 a ASCOV desenvolveu algumas ações com foco na Ouvidoria, no mês de março, mês em que se comemora o dia 16, como sendo o dia do Ouvidor, a equipe esteve em cada unidade entregando uma homenagem simbólica, também foi colocada na proteção de tela de todos os computadores para lembrar que existe uma Ouvidoria na SEDUC, que está sempre à disposição tanto para o público externo, quanto para o interno.



Figura 4 - Entrega do folheto de cordel em homenagem ao Dia do Ouvidor

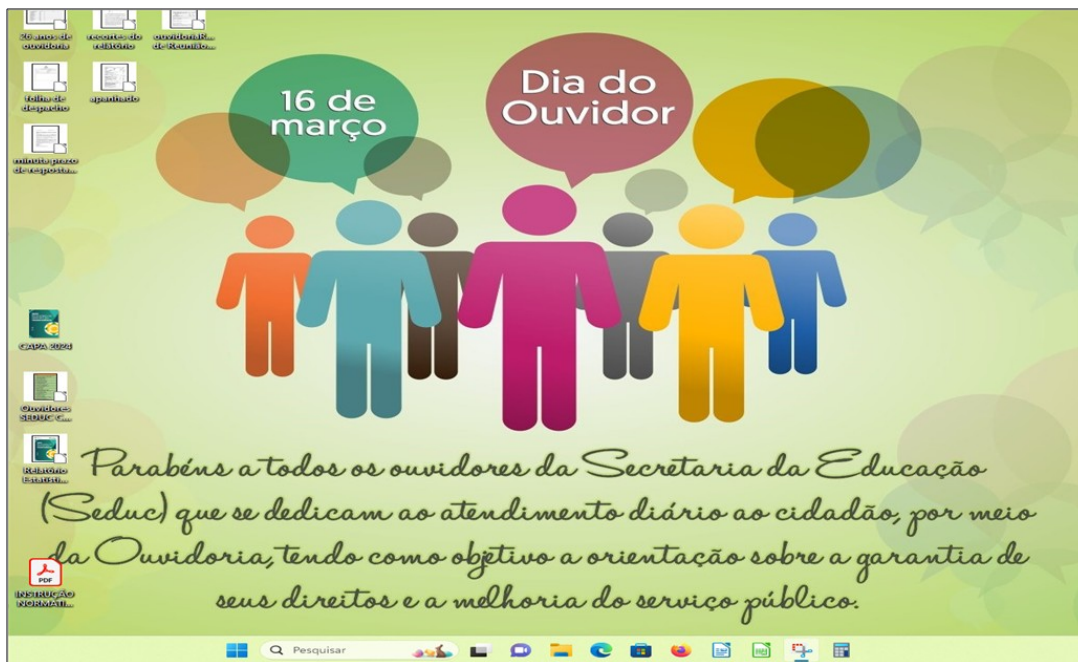


Figura 5 - Proteção de tela de todos os computadores da SEDUC em homenagem ao Dia do Ouvidor

ANEXO 3 – CURSO DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

Nos meses de setembro a novembro a ASCOV em parceria com a CGE/EGP disponibilizou um curso virtual o que deu a oportunidade de mais servidores participarem, desta feita tivemos 96 inscritos, destes, 44 obtiveram a Certificação em Gestão de Ouvidoria, ou seja, completaram com êxito os 4 módulos, receberam a certificação de 60h/a, os demais, receberam certificado de 15h/a por módulo concluído.

Figura 6 - Curso de Gestão em Ouvidoria com duração de 60 h/a



Módulo II - Ouvidoria como Instrumento de Gestão

OUVIDORIA DO CEARÁ

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

"O que pode ser medido, pode ser melhorado"
(Peter Drucker)

23 a 27 de Setembro

09h às 12h

2 - PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE - PARTICIPAÇÃO SOCIAL E CONTROLE SOCIAL

- Participação da sociedade de forma institucionalizada.
- > Participação social – governança democrática e colaborativa.
- > Controle social – transparência e possibilidade de fiscalizar.
- > Misto – participação e controle sociais.

OUVIDORIA

ASCOV SEDUC esteve, a convite da Coordenadora Vitória Cunha participando da Reunião de Gestores no FORMACE, momento importante para divulgar as ações da Ouvidoria, falar sobre prazos e qualidade das respostas.



Figura 7 - Participação da Ouvidora no FORMACE

SEFOR 3 | Superintendência das Escolas Estaduais de Fortaleza

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

**ENCONTRO FORMATIVO COM
GESTORES(AS) ESCOLARES**



AURILA MAIA
Professora e
Conselheira do CEE

Temáticas:
Regimento Escolar
Progressão Parcial



OLENA MARTA BEZERRA
Coordenadora da Assessoria de
Controle Interno e Ouvidoria –
ASCOV / SEDUC

Temática:
Sistema de Ouvidoria Estadual
Orientações sobre a condução das manifestações

26 de Abril
13h:30 às 16:00h

 **Diretor(a) e 01 Coordenador(a)**

 **FormaCE - R. Porto Velho, 401 - João XXIII**

A Coordenadora Olena Marta foi convidada pela CGE para apresentar ações da Ouvidoria.



Figura 8 - Participações como convidada