



## 1. EXPEDIENTE

---

### *Direção Superior*

**Eliana Nunes Estrela**

Secretária da Educação

**Jucineide Fernandes**

Secretária Executiva do Ensino Médio e Profissional

**Helder Nogueira**

Secretário Executivo de Equidade, Direitos Humanos, Educação Complementar e Protagonismo Estudantil

**Oderlânia Leite**

Secretária Executiva de Gestão da Rede Escolar

**Emanuelle Grace**

Secretária Executiva de Cooperação com os Municípios

**Stella Cavalcante**

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

### *Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – Ascov*

**Olena Marta Bezerra Costa**

Coordenadora

**Maria Jucilene Freire Lopes Marinho**

Articuladora

**Iranir Rodrigues Loiola**

Articuladora

### *Equipe Ouvidoria*

**Iranir Loiola**

Articuladora da Célula da Ouvidoria

**Maria do Socorro Costa de Queiroz**

**Maria Rena Lúcia Machado**

**Maria Valnice Vicente**

**Sandra de Cácia Gomes Marinho**

<b>SEDUC SEDE e SEFOR</b>		
<b>ORDEM</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>OUVIDOR(A)</b>
1	ASCOM	Jacqueline Cavalcante
2	ASCOV	Jucilene Freire e Iranir Loiola
3	ASJUR	Rosa Vidal
4	ASLIC	Lia Menezes
5	ASTIN	Adriana Cynthia e Lindomar Maia
6	COADE	Régia Xavier
7	COADM	Rochely Cordeiro e Elis Santos
8	COALE	Alisson Silva e Maria Rejane Milhome
9	COCIQ	Marina Telêmaco e Heveline Freitas
10	CODED	Imaculada dos Santos e Aline Sampaio
11	CODIP	Lúcia Gomes, Aline Carneiro e Gabrielle Azevedo
12	COEDH	Felipe Kokay, Paula de Carvalho e Ana Cristina Oliveira
13	COEDP	Solange Rabelo
14	COEPS	Antonia Araújo
15	COESC	Elineide Alves
16	COETI	Anna Karina Pacífico
16	COFIN	Alysson Farias
18	COGEA	Natália Sousa
19	COGEM	Myrvia Muniz
20	COGEP	Rejane Hέλvia, Magno Mota, André Luiz, Edilberto Machado, Elza Coutinho, Irma Calou, João Paulo Benevides, Aline Lourenço, Daniel Vinhas, Camila Peixoto e Erizeny Braga
21	COINF	Patrícia Abreu
22	COPAT	Paulo André Souza
23	COPEM	Joana D'arc
24	COPEP	Aline Amorim
25	COSEP	Erizeny Braga
26	CSAM	Wilson Sampaio
27	FORMACE	Fernanda Diniz e Aline Leitão
28	SEFOR 1	Vasti Capistrano
29	SEFOR 2	Carlos Roberto

<b>SEDUC CREDE</b>		
<b>ORDEM</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>OUVIDOR(A)</b>
1	CREDE 01	Evaldo Abreu, Marcos Oliveira e Caetano Freitas
2	CREDE 02	Ésio Lousada
3	CREDE 03	Widerley Nascimento e Lucas Ferreira
4	CREDE 04	Eudmar Almeida e Maria do Remédio
5	CREDE 05	Rosilda Sales
6	CREDE 06	Adriana Cavalcante
7	CREDE 07	Fábio Xavier e Arleíse Matos
8	CREDE 08	Diogo Barreto
9	CREDE 09	Tiago Tavares
10	CREDE 10	Jarlenice Lima
11	CREDE 11	Vinícius Américo
12	CREDE 12	Audelinda Oliveira
13	CREDE 13	Valdenir Rabelo, Manoelzito Ximenes e Ana Karoline Carlos
14	CREDE 14	Yres Stella e Valdianne Ricarte
15	CREDE 15	Gerlan Cavalcante
16	CREDE 16	José Aurélio Sousa
16	CREDE 17	André Teixeira
18	CREDE 18	Willyo Hermógenes
19	CREDE 19	Tereza Mônica
20	CREDE 20	Artálio Furtado

## Sumário

<b>2</b>	<b>Introdução</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Pronunciamento sobre as recomendações e Orientações Emitidas Pela CGE (Relatório de Gestão 2022)</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Ouvidoria em números (perfil das manifestações)</b>	<b>9</b>
4.1	Total de Manifestações do Período	9
4.2	– Manifestações por Meio de Entrada	11
4.3	– Manifestações por Tipo de Manifestação	12
4.4	– Manifestações por Tipo/Assunto	13
4.5	– Manifestações por Assunto/Sub-Assunto	15
4.6	– Manifestações por Tipo de Serviço	17
4.7	– Manifestações por Programa Orçamentário	17
4.8	– Manifestações por Unidades Internas	19
4.9	– Manifestações por Municípios de ocorrência	20
<b>5</b>	<b>Indicadores da Ouvidoria</b>	<b>21</b>
5.1	Resolubilidade das Manifestações	21
5.1.1	- Ações para melhoria do índice de resolubilidade	23
5.1.2	- Tempo Médio de Resposta	23
5.2	Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	24
5.2.1	Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)	24
5.2.2	- Ações para melhoria do índice de satisfação	24
5.2.3	– Total de Respondentes	24
5.2.4	– Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	25
<b>6</b>	<b>Análise das manifestações e providências</b>	<b>27</b>
6.1	- Motivos das Manifestações	27
6.2	- Análise dos Pontos Recorrentes	27
6.3	- Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais	27
<b>7</b>	<b>Benefícios alcançados pela Ouvidoria</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>Comprometimento com as atividades da rede de Ouvidorias</b>	<b>28</b>
<b>9</b>	<b>Boas Práticas de Ouvidoria (identificação)</b>	<b>28</b>
<b>10</b>	<b>Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria</b>	<b>29</b>
<b>11</b>	<b>Pronunciamento do dirigente do Órgão/Entidade</b>	<b>29</b>

<b>12</b>	<b>Considerações finais - Ouvidoria</b>	<b>29</b>
<b>13</b>	<b>Boas práticas de Ouvidoria (especificação)</b>	
	ANEXO I – Pesquisa de Satisfação das Escolas da Rede Estadual-Ano 2023	31
	ANEXO II - 1ª Formação em Ouvidoria 2023	36
	ANEXO III - Oficina Prática de Sindicância ano 2023	41
	ANEXO IV - 1º Café com a Ouvidoria da SEDUC	47

## 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 Ceará – Seduc, relativo ao ano de 2023, 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, funciona no térreo da sede da Seduc, e tem pelo menos um(a) colaborador(a)/ouvidor(a) em cada uma das 23 Coordenadorias da Sede, e mais um ou mais de um(a) colaborador(a)/ouvidor(a) em cada uma das 20 Coordenadorias Regionais, ressaltando a Crede 1/Maracanaú, como a 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.

Este relatório de gestão setorial consolidado, apresenta a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano de 2023, assim disposta: a apresentação está dividida em seções, tais como, providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, do ano de 2021; a 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 2023 tivemos um aumento em torno de 14% de demandas em relação ao ano de 2022, em que registramos 3.326 manifestações, e em 2023 tivemos 3.828.

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

---

O beneficiário deste relatório é o cidadão. Por meio do Instituto Ouvidoria ele informa, reclama, solicita, denuncia e elogia o que está bom e o que precisa melhorar na prestação dos serviços e produtos públicos.

A seguir, as informações referentes às recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2022 pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enfatizando a situação e as providências a serem adotadas pertinentes a esta setorial. Tal documento subsidia a avaliação dos serviços prestados pelas setoriais. E para a SEDUC a CGE emitiu as orientações 01, 05 e 07, como segue:

**Orientação 01** – Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Resposta:

A ASCOV está se programando para executar a Orientação 01. A Coordenadora está alinhando com a Gestão superior o aumento de profissionais para poder efetivamente atender as demandas ordinárias e também ter equipe para acompanhar os eventos institucionais.

**Orientação 05** - 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 Portaria nº 52/2020.

Resposta:

A ASCOV articulou junto à Gestão Superior, com a participação da Assessoria Jurídica e Assessoria Especial do Gabinete que sensível ao número de solicitações de Sindicância em espera na ASJUR, e em muitos casos com protocolos de Ouvidoria já com prazos expirados, entendeu que deveria aumentar o número das comissões sindicantes, para isso a Coordenadora-ASCOV articulou junto à CGE duas formações, a **Oficina Prática de Sindicância** e o **CURSO -SISTEMA CORRECCIONAL DO PODER EXECUTIVO - TURMA 2**, ambas essenciais para a execução dos trabalhos nas comissões sindicantes, e o **OBJETIVO GERAL** foi qualificar os profissionais que atuam nas Comissões de Sindicância. Com o **PÚBLICO ALVO** de Assessores de Controle Interno, Assessorias Jurídicas e membros de comissões de sindicância.

**Orientação 07:** Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Resposta:

A ASCOV, representada por sua Coordenadora Olena Marta, juntamente com a CGE, pactuaram, em reunião que aconteceu no dia 24 de janeiro de 2024, que contou com a presença do Secretário Marconi Lemos (CGE) e do Secretário José Iran da Silva (SEDUC), tratativas para realizar a avaliação do serviço de alimentação escolar da SEDUC.



## 4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta seção apresentamos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2023, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com tabelas, gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores.

Abordaremos os itens abaixo:

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

### 4.1 Total de Manifestações do Período

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 manifestações. No ano de 2020, houve uma redução no número de manifestações que pode ser explicada pela ocorrência da pandemia da COVID-19, pois, logo no ano seguinte os números voltaram a subir.

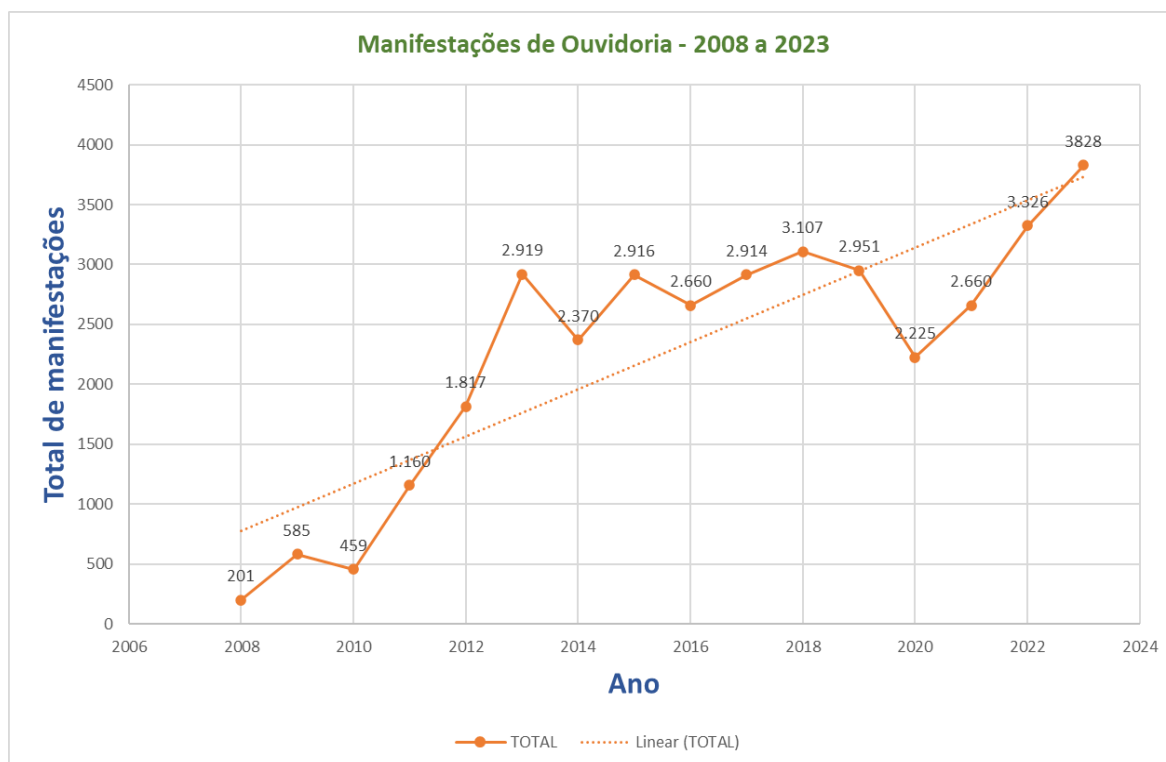


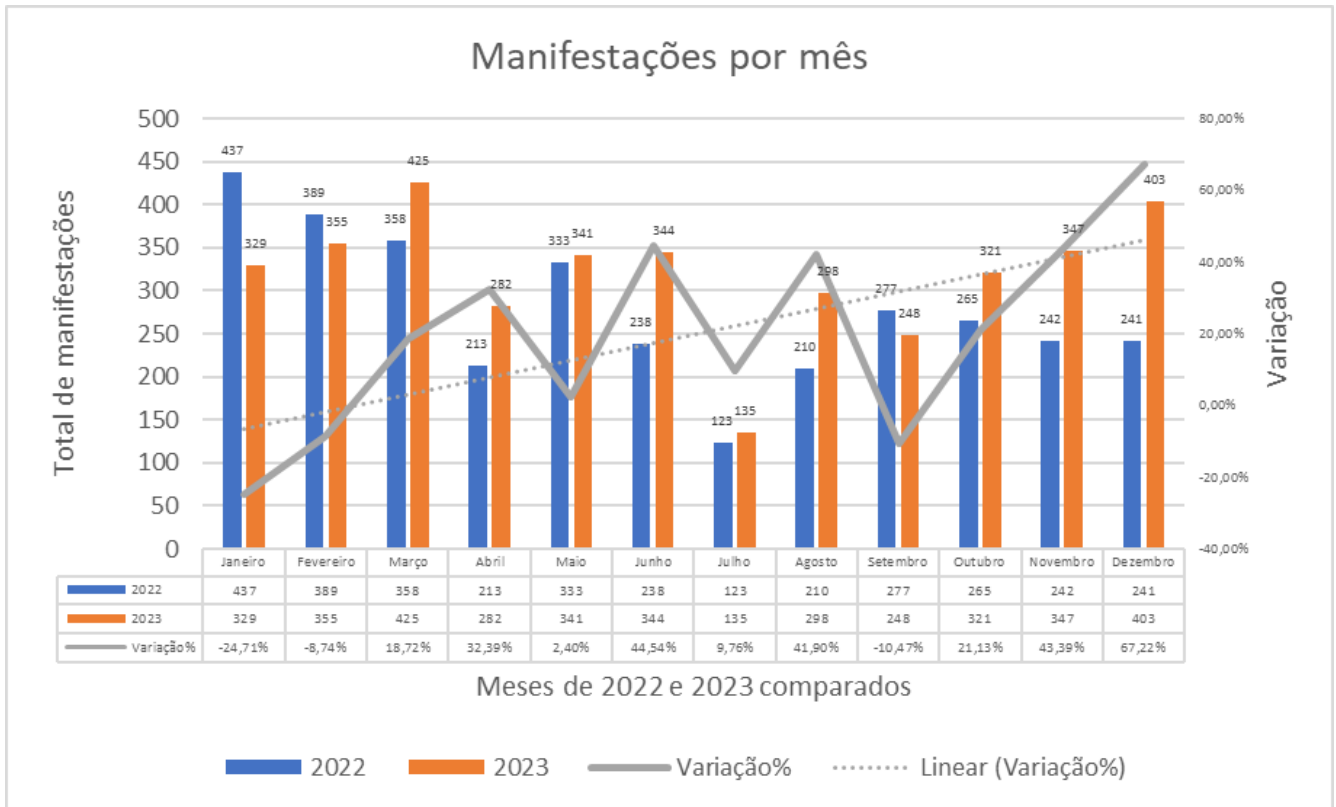
Figura 1 - Total de manifestações por período

A seguir, os mesmos dados da Figura 1, tabulados.

<b>Tabela de Manifestações por ano</b>	
<b>ANO</b>	<b>TOTAL</b>
2008	201
2009	585
2010	459
2011	1.160
2012	1.817
2013	2.919
2014	2.370
2015	2.916
2016	2.660
2017	2.914
2018	3.107
2019	2.951
2020	2.225
2021	2.660
2022	3.326
2023	3828
<b>Total</b>	<b>36.098</b>

*Tabela 1 - Manifestações por período*

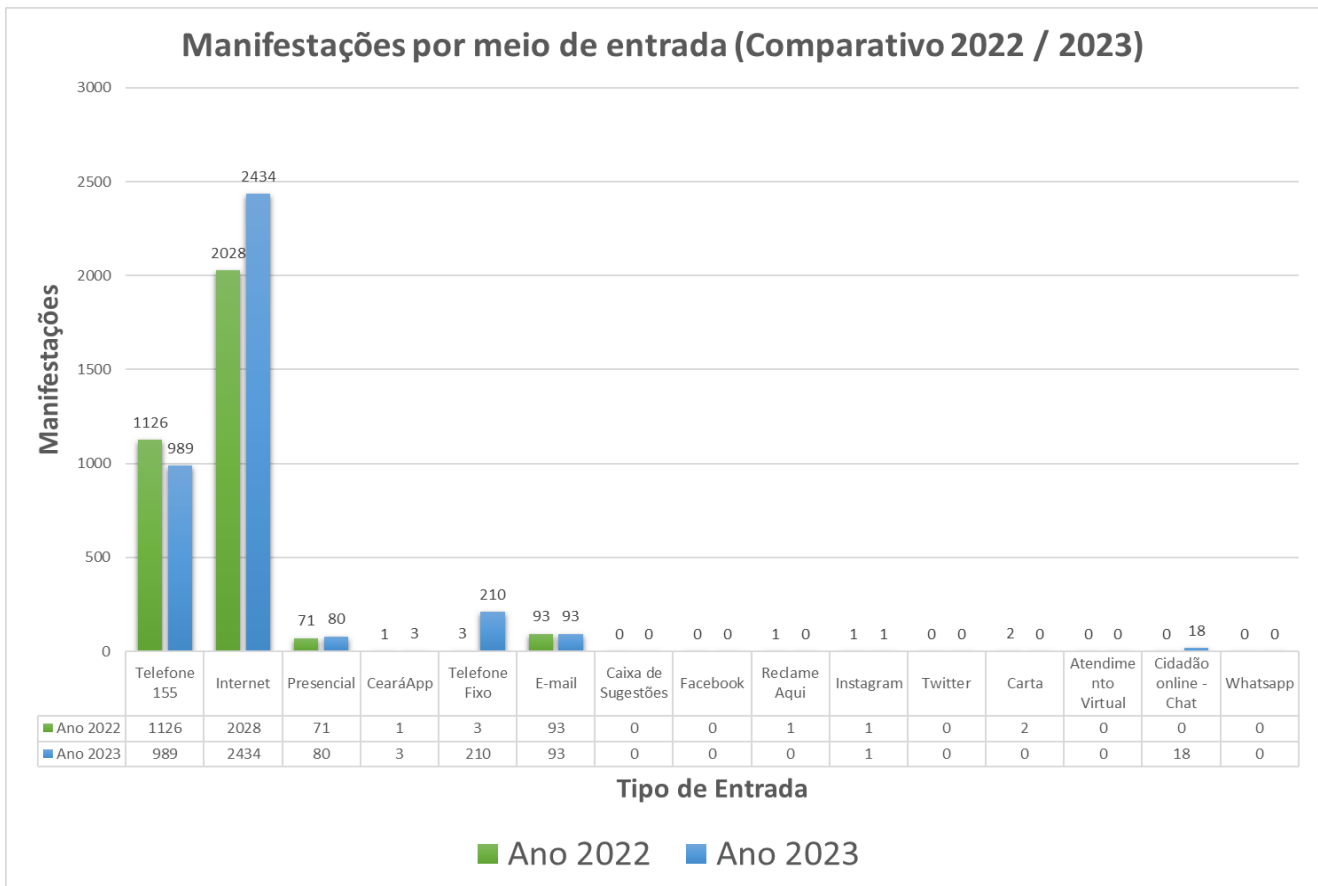
Na Figura 2 temos o **quantitativo mensal de manifestações**, comparando com o ano de 2022, apenas os meses de janeiro, fevereiro e setembro tiveram mais manifestações do que os mesmos meses de 2023, nos demais, o ano de 2023 ficou à frente em números, principalmente o mês de dezembro que teve um aumento de 67%, tal variação se deu em decorrência ao processo de escolha dos gestores escolares, e também temos questionamentos sobre período de matrícula.



*Figura 2 - Manifestações por mês (comparativo 2022 e 2023)*

## 4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada mais escolhidos pela sociedade nos anos analisados foram a Internet e o 155, acreditamos que seja pela praticidade de acesso, pois a internet está disponível e o 155 atende de 7h às 20h, sendo ambos responsáveis por mais de 90% da interação.



*Figura 3 - Manifestações por Meio de entrada (comparativo 2022 e 2023)*

### 4.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

No ano de 2023 apenas o tipo SOLICITAÇÃO teve menos manifestações do que o ano de 2022, nos demais tipos, houve um aumento expressivo o tipo ELOGIO com mais de 274%, destacamos que essa diferença pode ser pela exposição mensal dos elogios no pátio interno próximo ao elevador com a indicação de #ELOGIAR FAZ BEM. O aumento de 30% nas DENÚNCIAS reflete em nossa avaliação um estreitamento da relação entre o Instituto Ouvidoria e a sociedade.

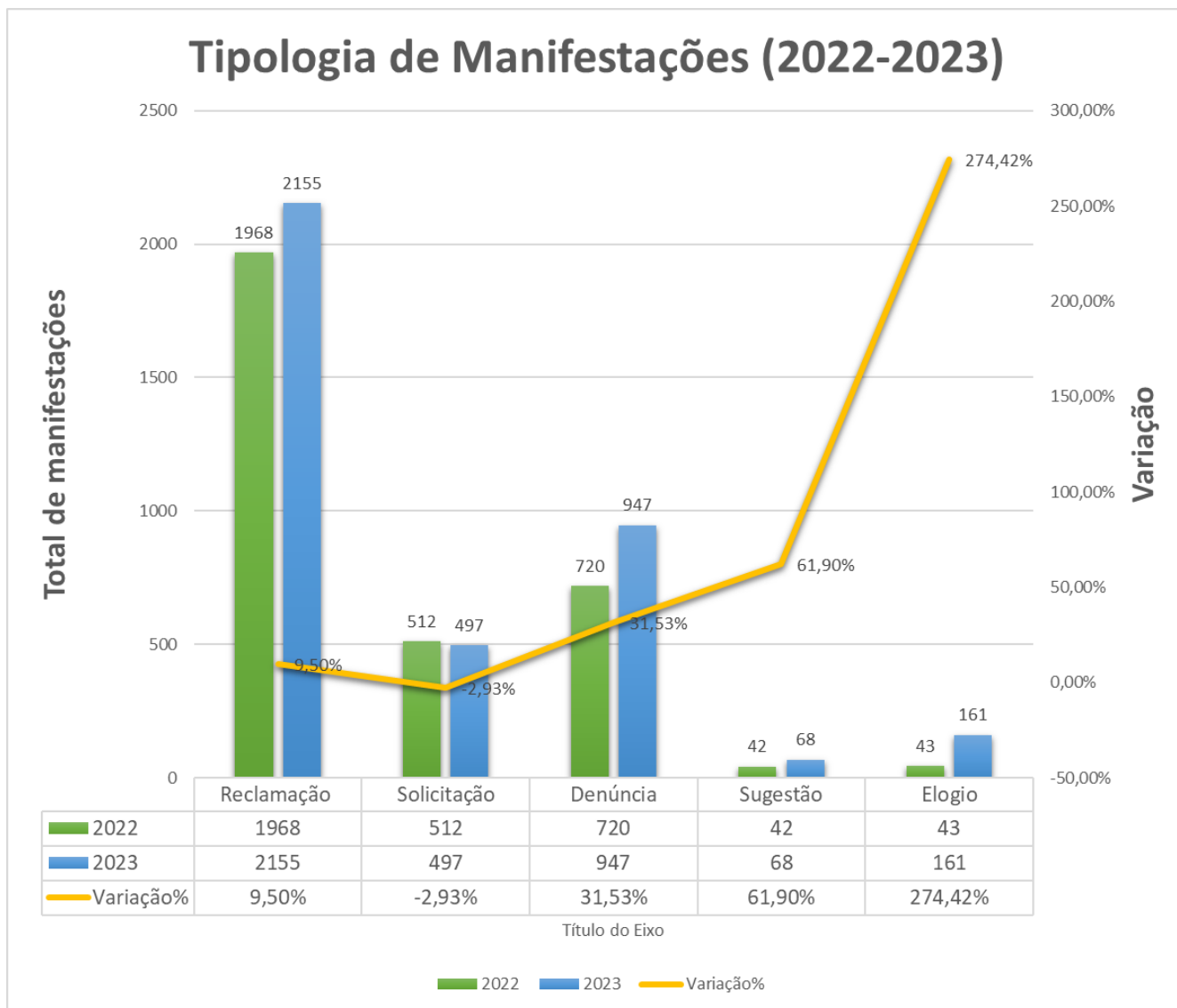


Figura 4 - Tipologia das manifestações (comparativo 2022 e 2023)

#### 4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

Como forma de detalhar os tipos e assuntos das manifestações, utilizamos na tabela abaixo a regra de Pareto, na qual ranqueamos, dentre os tipos de manifestação, os assuntos com o maior número de ocorrências. A tabela exhibe, portanto, 80% dos assuntos mais recorrentes.

Tipo	Assunto	Total
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR Total	240
	CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR Total	179
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR Total	79
	ELEIÇÃO ESCOLAR Total	61
	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS Total	57
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO Total	48

	ASSÉDIO MORAL Total	33
	ASSÉDIO SEXUAL Total	32
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO) Total	30
<b>Elogio</b>	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	139
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	21
	ELOGIO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA	1
<b>Reclamação</b>	CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR Total	329
	FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES Total	232
	FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA Total	206
	CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR Total	176
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR Total	144
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR Total	103
	ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL Total	99
	ALIMENTAÇÃO ESCOLAR Total	95
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO Total	80
	TRANSPORTE ESCOLAR Total	65
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO Total	63
	FALTA DE PROFESSOR Total	57
	INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA Total	40
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE Total	38
	PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO) Total	36
	<b>Solicitação</b>	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR Total
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES Total		60
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO Total		33
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS) Total		32
FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA Total		28
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO Total		23
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC) Total		18
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA Total		17
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL Total		14
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR Total		14
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR Total		12
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI) Total		12
ENCCEJA Total		9
ATENDIMENTO TELEFÔNICO Total		7
DADOS SOBRE A REDE ESTADUAL DE ENSINO Total		7
FALTA DE PROFESSOR Total		7
<b>Sugestão</b>	FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES Total	7
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO Total	6
	ORÇAMENTO E INVESTIMENTOS NA EDUCAÇÃO Total	6
	DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO Total	5
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR Total	5
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS Total	4
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCELIAS INSTITUCIONAIS Total	3	

*Tabela 2 - Manifestações por Tipo/Assunto*

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

Dando continuidade ao detalhamento das manifestações, a mesma regra de Pareto foi utilizada sob outro paradigma. A tabela abaixo demonstra 80% das demandas, agora, sob o prisma do Subassunto.

Assunto	Subassunto	Quantidade	Total
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	CONSTRANGIMENTO A ALUNO	138	584
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	118	
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	96	
	ATIVIDADE INDEVIDA NA UNIDADE ESCOLAR	74	
	ASSÉDIO MORAL	38	
	INSATISFAÇÃO COM A METODOLOGIA PEDAGÓGICA	38	
	FALTA DE ASSISTÊNCIA PEDAGÓGICA	29	
	AGRESSÃO VERBAL	26	
	NÃO CUMPRIMENTO DO HORÁRIO	22	
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	ASSÉDIO SEXUAL A ALUNO	5	359
	CONSTRANGIMENTO A ALUNO	128	
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	48	
	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	43	
	ATIVIDADE INDEVIDA EM SALA DE AULA	34	
	AGRESSÃO VERBAL / FÍSICA	32	
	INSATISFAÇÃO COM A METODOLOGIA PEDAGÓGICA	29	
	ASSÉDIO SEXUAL A ALUNO	20	
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	NÃO CUMPRIMENTO DE CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	17	265
	INSATISFAÇÃO COM A METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	8	
	FUNDAMENTO ESCOLAR	69	
	PROCEDIMENTOS DE MATRÍCULAS	60	
	REGIMENTO ESCOLAR	47	
	EMIÇÃO DE CERTIFICADO/DECLARAÇÃO ESCOLAR	23	
	FALTA DE VAGAS EM ESCOLA	19	
	USO DO ESPAÇO ESCOLAR	19	
FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA	PROCEDIMENTOS DE TRANSFERÊNCIA DE ALUNO	15	228
	VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS	13	
	ESTRUTURA FÍSICA PRECÁRIA (FALTA DE MANUTENÇÃO)	130	
	CLIMATIZAÇÃO DE SALAS	48	
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR / COLABORADOR	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	28	177
	SERVIÇOS HIDRÁULICOS E ELÉTRICOS	22	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	58	
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	38	
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM O PÚBLICO	33	
	ABUSO DE AUTORIDADE	18	
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO DE TRABALHO	17	155
	IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS/ATOS ILÍCITOS	13	
	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	74	
	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	23	
	APOSENTADORIA	18	
	CARGA HORÁRIA	14	
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	LICENÇAS E AFASTAMENTOS	14	139
	SALÁRIO DE SERVIDOR	12	
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	Sem subassunto	139	138
	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	45	
	ESCLARECIMENTOS/ORIENTAÇÕES ACERCA DO EDITAL DE REGULAMENTAÇÃO DO CONCURSO/SELEÇÃO	36	
	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	19	
	DIVULGAÇÃO DO RESULTADO	14	

	NOMEAÇÃO/CONTRATAÇÃO	12	
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO/SELEÇÃO	12	
ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	77	119
	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	42	
ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	QUALIDADE DA MERENDA	61	102
	INSATISFAÇÃO COM O CARDÁPIO	21	
	FALTA DE MERENDA	20	
CONDUTA INADEQUADA DE ALUNO	AGRESSÃO A ALUNO	16	40
	NÃO CUMPRIMENTO DE NORMAS INTERNAS	24	
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	51	78
	APOSENTADORIA	27	
FALTA DE PROFESSOR	Sem subassunto	67	67
ELEIÇÃO ESCOLAR	IRREGULARIDADES NO PROCESSO ELEITORAL	60	60
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	18	57
	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	39	
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO	37	56
	ACÚMULO DE CARGOS NO ÂMBITO DE OUTRO PODER	19	
TRANSPORTE ESCOLAR	CONSERVAÇÃO DO TRANSPORTE	19	52
	FALTA DE TRANSPORTE	33	
IRREGULARIDADES EM CREDES/SEFOR	Sem subassunto	50	50
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA	44	44
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	Sem subassunto	33	33
ORÇAMENTO E INVESTIMENTOS NA EDUCAÇÃO	Sem subassunto	32	32
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRAS INSTITUCIONAIS	Sem subassunto	22	22
SPAECE	ENTREGA DA PREMIAÇÃO	21	21
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	CHAMADA NÃO ATENDIDA	21	21
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Sem subassunto	21	21
NEPOTISMO	NOMEAÇÃO DE PARENTES EM CARGO COMISSIONADO	19	19
ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DE SERVIDOR	CORREÇÃO/ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE SERVIDOR	17	17
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS NA INSTITUIÇÃO	Sem subassunto	17	17
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	17	17
ASSÉDIO SEXUAL	PRÁTICA DE GESTOS FÍSICOS E VERBAIS DE NATUREZA SEXUAL	16	16
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA POPULAÇÃO LGBT	ATOS DISCRIMINATÓRIOS	13	13
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	REGISTRO/CONSULTA DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO	13	13
EMPREGO/ESTÁGIO	ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA ESTÁGIOS	12	12



<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	INFORMAÇÕES	12	<b>12</b>
<b>VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS INTOLERÂNCIA RELIGIOSA</b>	Sem subassunto	12	<b>12</b>
<b>ENCCEJA</b>	ORIENTAÇÕES PARA CERTIFICAÇÃO	11	<b>11</b>
<b>Total Geral</b>		<b>3066</b>	<b>3066</b>

*Tabela 3 - Manifestações por Assunto / Subassunto*

#### 4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Apresentamos o quantitativo de manifestações de todos os tipos de serviços do órgão, de acordo com relatório extraído da Plataforma Ceará Transparente. Destaque para os serviços realizar matrícula, seleção de gestores e projeto educacional.

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
NÃO SE APLICA	3794	<b>99,06%</b>
Realizar a Matrícula	16	<b>0,42%</b>
Seleção de Gestores Escolares	5	<b>0,13%</b>
Projeto Educacional	3	<b>0,08%</b>
Bolsa de Estudos do Programa Avance Bolsa Universitária	2	<b>0,05%</b>
Cursos no Centro de Línguas	2	<b>0,05%</b>
Obter Informações Sobre as Escolas de Ensino Médio em Tempo Integral - EEMTI	2	<b>0,05%</b>
	2	<b>0,05%</b>
Portal Aluno On Line	1	<b>0,03%</b>
Processos na Secretaria da Educação do Ceará (Protocolo da Seduc)	1	<b>0,03%</b>
Programa Nacional dos Livros - PNLD	1	<b>0,03%</b>
Programa Saúde na Escola (PSE)	1	<b>0,03%</b>

*Tabela 4 - Manifestações por tipo de serviço*

#### 4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Trazemos, na tabela abaixo, o quantitativo de manifestações de todos os programas orçamentários da SEDUC, de acordo com o relatório da Plataforma Ceará Transparente. Apresentamos os programas orçamentários mais demandados da setorial, os programas indicados se justificam pelas atividades da SEDUC, que é responsável pela oferta do ensino médio, nas diversas modalidades.

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	1394	<b>36,40%</b>
DESENVOLVIMENTO DO ENSINO MÉDIO	1308	<b>34,15%</b>
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ARTICULADA AO ENSINO MÉDIO	606	<b>15,82%</b>
EDUCAÇÃO EM TEMPO INTEGRAL E COMPLEMENTAR NO ENSINO MÉDIO	456	<b>11,91%</b>
(2023 EXC.) DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL COM GARANTIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	31	<b>0,81%</b>
(2023 EXC.) INCLUSÃO E EQUIDADE NA EDUCAÇÃO	26	<b>0,68%</b>
QUALIFICA CEARÁ: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MUNDO DO TRABALHO	7	<b>0,18%</b>
	2	<b>0,05%</b>

*Tabela 5 - Manifestações por Programa Orçamentário*

#### 4.8 – Manifestações por Unidades Internas

A seguir, temos as unidades que receberam o maior número de manifestações nos anos de 2022 e 2023. Há uma constante nas cinco primeiras, pois a SEFOR 1, SEFOR 2, SEFOR 3, COGEP e SUB-REDE CREDE 1, são responsáveis por mais de 50% do total de manifestações.

Tabela: 80% das manifestações por Unidade / Tipo - Comparativo 2022 / 2023																				
Unidade	Denúncia		Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Reabertas		Porcentagem de Reabertas		Avaliação		Tempo de Resposta		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
SEFOR 2	79	92	8	6	262	316	31	28	2	3	33	30	8,51%	6,73%	2,8	3,56	8,3	11,6	388	446
SEFOR 1	52	113	3	8	268	262	26	30	1	1	44	26	12,57%	6,28%	3,4	3,69	6,2	8	350	414
COGEP	18	14	16	41	176	177	141	152	3	8	40	28	11,30%	7,14%	3,75	3,83	11,64	12,11	354	392
SEFOR 3	80	76	4	9	238	257	24	33	1	0	42	24	12,17%	6,40%	2,9	3,12	10,3	11	345	375
SUBREDE CREDE 1	47	111	6	4	171	224	23	25	5	2	50	10	19,84%	2,73%	3,85	2,88	7,4	8,26	252	366
COESC	1	5	5	22	70	36	64	50	2	4	14	7	9,86%	5,98%	3,7	3,36	6,8	4,7	142	117
CREDE 5	28	41	0	0	30	66	10	8	1	2	11	4	15,94%	3,42%	2,75	3,66	22	21,3	69	117
CREDE 6	33	34	3	1	71	59	10	8	1	1	4	4	3,39%	3,88%	3,4	4	12,7	9,6	118	103
CREDE 19	23	32	1	1	37	52	12	11	2	0	13	4	17,33%	4,17%	2,4	3,5	8,7	11,69	75	96
CREDE 7	30	43	0	0	36	47	4	3	1	1	8	8	11,27%	8,51%	2,6	2,9	14,3	17	71	94
CREDE 9	13	39	1	1	33	39	6	8	0	2	2	3	3,77%	3,37%	3,3	4,1	12	13	53	89
CREDE 12	30	35	0	2	44	47	7	3	2	1	16	14	19,28%	15,91%	3,4	3,5	7,3	10,37	83	88
GABINETE	9	13	5	5	34	39	23	12	5	16	12	10	15,79%	11,76%	3,3	2,3	24	28	76	85
CREDE 8	12	20	0	1	27	53	5	3	0	1	2	5	4,55%	6,41%	3	3,35	8,6	6,46	44	78
CREDE 16	15	35	0	2	38	28	0	6	0	2	12	5	19,35%	6,85%	3	4,3	12,7	10,43	62	73
CREDE 2	43	24	0	1	77	37	8	10	0	0	11	4	8,59%	5,56%	3,5	3,22	13,6	11,48	128	72
CREDE 13	32	25	0	0	17	27	8	9	0	2	10	4	17,54%	6,35%	2,8	4,5	7,5	11,11	57	63

Tabela 6 - Manifestações por unidade (aplicada regra de Pareto 80% das manifestações)

#### 4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Nesta tabela apresentamos os municípios com maior representatividade no volume de manifestações de todas as demandas no ano de 2023, comparando com o ano anterior. O campo de identificação do município ainda não está refletindo, pois comparando os anos de 2022 e 2023 o “Indefinido” ainda se sobressai.

Município	Ano 2022	Ano 2023	%
Indefinido	1944	2429	+20
Fortaleza	721	750	+3,87
Juazeiro do Norte	40	27	-48,1
Caucaia	39	28	-39,3
Maracanaú	46	34	-35,3
<b>Total</b>	<b>2790</b>	<b>3268</b>	<b>+14,6</b>

Da mesma forma, nesta tabela apresentamos os estados com maior representatividade no volume de manifestações de todas as demandas no ano de 2023, comparando com o ano anterior. O campo de identificação do estado ainda não está refletindo, pois, comparando os anos de 2022 e 2023 o Indefinido ainda se sobressai.

Ordem	Estado	Ano 2022	Ano 2023	Percentual
1	Indefinido	1944	2428	+19,9
2	Ceará	1342	1343	+0,07
3	São Paulo	14	24	+41,7
4	Minas Gerais	8	3	-166,7
5	Rio Grande do Norte	4	1	-300
6	Distrito Federal	3	5	+40
7	Piauí	3	3	0
8	Pernambuco	2	3	+33,4
9	Goiás	1	0	
10	Maranhão	1	0	
11	Paraná	1	5	+80
12	Rio de Janeiro	1	4	+75
13	Rio Grande do Sul	1	1	0
14	Roraima	1	1	0
15	Santa Catarina	0	2	+100
16	Sergipe	0	1	+100
17	Bahia	0	1	+100
18	Mato Grosso	0	1	+100
19	Paraíba	0	3	+100
	<b>Total</b>	<b>3326</b>	<b>3829</b>	<b>+13,14</b>

## 5. INDICADORES DA OUVIDORIA

---

Nas tabelas abaixo, demonstramos os índices de resolubilidade e de satisfação da SEDUC, que foram, respectivamente, 92% e 56%.

### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

No ano de 2023 foram iniciadas várias ações para melhorar nossos índices de resolubilidade, de satisfação e de tempo de resposta, inclusive apresentamos, no final deste Relatório, quatro ações/práticas de melhoria que iniciamos em 2023 e que serão ampliadas em 2024. Desta forma, esperamos aumentar e melhorar nossos índices.

<b>Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação</b>		
<b>Situação</b>	<b>Manifestações 2022</b>	<b>Manifestações 2023</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	3086	3427
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	182	294
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	60	110
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>3326</b>	<b>3831</b>

*Tabela 7 - Resolubilidade das manifestações (comparativo 2022 e 2023)*

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2022</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2023</b>
Manifestações Finalizadas no Prazo	92,79%	92,10%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,21%	7,90%

*Tabela 8 - Índice de resolubilidade (comparativo 2022 e 2023)*

Abaixo, demonstramos, na Tabela 9, os índices de resolubilidade por unidade.

Unidade	Pendências	Respostas fora do prazo	Respostas no prazo	Total	Resolubilidade
ASLIC			10	10	100,00%
ASCOM			3	3	100,00%
ASCOV			32	32	100,00%
ASTIN			8	8	100,00%
CSAM			1	1	100,00%
COADM			60	60	100,00%
COADE			18	18	100,00%
COEDH			2	2	100,00%
CODED			3	3	100,00%
COALE			1	1	100,00%
COESC			116	116	100,00%
COGEA			4	4	100,00%
COFIN			11	11	100,00%
CREDE 11			16	16	100,00%
CREDE 15			14	14	100,00%
CREDE 20			50	50	100,00%
SEXEC EDH			1	1	100,00%
SEXEC PGI			1	1	100,00%
SUB-REDE CREDE 1		3	363	366	99,18%
CREDE 6		1	102	103	99,03%
CREDE 8		1	77	78	98,72%
CREDE 3		1	41	42	97,62%
SEFOR 1		12	402	414	97,10%
SEFOR 3		12	364	376	96,81%
CREDE 14		2	58	60	96,67%
CREDE 12		3	85	88	96,59%
CREDE 10		3	55	58	94,83%
CREDE 4		3	47	50	94,00%
CREDE 17		1	15	16	93,75%
CREDE 13		4	59	63	93,65%
CREDE 16		5	68	73	93,15%
CREDE 18		5	58	63	92,06%
COGEP		32	361	393	91,86%
CREDE 19		8	88	96	91,67%
CREDE 2	2	4	66	72	91,67%
COINF		3	31	34	91,18%
SEFOR 2		48	397	445	89,21%

<b>COCIQ</b>		1	8	9	<b>88,89%</b>
<b>CREDE 7</b>		12	82	94	<b>87,23%</b>
<b>CREDE 9</b>		13	76	89	<b>85,39%</b>
<b>ASJUR</b>		5	21	26	<b>80,77%</b>
<b>COETI</b>		2	7	9	<b>77,78%</b>
<b>CODIP</b>		7	17	24	<b>70,83%</b>
<b>COGEM</b>		11	24	35	<b>68,57%</b>
<b>COEDP</b>	1	14	26	41	<b>63,41%</b>
<b>COPEP</b>		6	10	16	<b>62,50%</b>
<b>GABINETE SEDUC</b>		34	51	85	<b>60,00%</b>
<b>CREDE 5</b>		47	70	117	<b>59,83%</b>
<b>ASSEG</b>		1	1	2	<b>50,00%</b>
<b>COPEM</b>		20	18	38	<b>47,37%</b>
<b>CREDE 1</b>		1		1	<b>0,00%</b>
<b>SEXEC COM</b>		2		2	<b>0,00%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>327</b>	<b>3499</b>	<b>3829</b>	<b>91,38%</b>

*Tabela 9 - Índices de resolubilidade por unidade*

#### 5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

No ano de 2023 foram iniciadas várias ações para melhorar nossos índices de resolubilidade, de satisfação e de tempo de resposta, inclusive apresentamos no final deste Relatório quatro ações/práticas de melhoria. Nosso índice de resolubilidade não alcançou a meta da CGE que é de 94%, tendo atingido 92,10%.

#### 5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Houve um aumento de um dia no tempo médio das manifestações em comparação com o ano anterior, já que em 2022 o tempo médio foi de 10 dias, e em 2023 foi de 11 dias, mas dentro do prazo estipulado pela CGE, que é de 20 dias.

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	10 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2023</b>	11 dias

*Tabela 10 - Tempo médio de resposta (comparativo 2022 e 2023)*

## 5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%. No ano de 2023 a ASCOV já iniciou algumas práticas, conforme anexos apresentados, que trataram dos resultados obtidos no ano de 2022, dentre eles estavam a pesquisa de satisfação anual, com comentários que os respondentes fizeram. Intitulamos de Café com Ouvidoria foram dois momentos distintos, um presencial e outro virtual em que participaram todos os ouvidores e alguns coordenadores.

De acordo com os respondentes, o item **qualidade da resposta apresentada** recebeu a pior pontuação- 3,09, de um máximo de 5.

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

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>A.</b> De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	<b>3,6</b>
<b>B.</b> Com o tempo de retorno da resposta	<b>3,57</b>
<b>C.</b> Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	<b>3,99</b>
<b>D.</b> Com a qualidade da resposta apresentada	<b>3,09</b>
Média	<b>3,56</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>56%</b>

*Tabela 11 - Resultados da Pesquisa de Satisfação*

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

Existem muitas razões que explicam a ouvidoria não haver atingido o índice de satisfação, seja porque a resposta não satisfaz o demandante, seja o tempo que a setorial levou para responder. Para melhorar esse indicador a setorial necessita rever e aperfeiçoar as respostas que estão sendo dadas. Ciente desta necessidade, já iniciamos ações que serão continuadas no ano de 2024, conforme anexos no final deste relatório.

### 5.2.3 – Total de Respondentes

No universo de quase quatro mil manifestações, 359 pessoas responderam à nossa pesquisa, o que representou em torno de 10% de demandas avaliadas.

- Total de pesquisas respondidas 2022: **322**
- Total de pesquisas respondidas 2023: **359**



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

De acordo com os respondentes, nossa ouvidoria superou suas expectativas em 0,56%, sabemos que é dado muito pequeno, mas é importante e mostra que a ouvidoria pode e deve aumentar seus índices.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,58
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,6
Expectativa	0,56%

Abaixo, apresentamos os dados referentes ao índice de satisfação por unidade.

UNIDADE	NÃO ATINGIU MÉDIA 4	ATINGIU MÉDIA 4	TOTAL DE PESQUISAS	ÍNDICE
ASLIC		2	2	100,00%
ASTIN		3	3	100,00%
CODED		1	1	100,00%
CODIP		1	1	100,00%
COEDH		1	1	100,00%
COINT		3	3	100,00%
CREDE 02		1	1	100,00%
CREDE 10		3	3	100,00%
CREDE 11		1	1	100,00%
CREDE 13		2	2	100,00%
CREDE 15		1	1	100,00%
CREDE 17		1	1	100,00%
CREDE 18		2	2	100,00%
CREDE 20		3	3	100,00%
CREDE 9		4	4	100,00%
(vazio)		1	1	100,00%
CREDE 5	1	6	7	85,71%
CREDE 16	1	4	5	80,00%
CREDE 6	1	4	5	80,00%
CREDE 13	1	3	4	75,00%
CREDE 12	2	5	7	71,43%
ASCOV	1	2	3	66,67%
COETI	1	2	3	66,67%
CREDE 16	2	4	6	66,67%
CREDE 7	1	2	3	66,67%

<b>SEFOR 01</b>	10	19	29	<b>65,52%</b>
<b>COGEP</b>	15	27	42	<b>64,29%</b>
<b>CREDE 19</b>	3	5	8	<b>62,50%</b>
<b>COADE</b>	2	3	5	<b>60,00%</b>
<b>CREDE 12</b>	3	4	7	<b>57,14%</b>
<b>SEFOR 03</b>	13	15	28	<b>53,57%</b>
<b>SEFOR 02</b>	16	17	33	<b>51,52%</b>
<b>COADM</b>	1	1	2	<b>50,00%</b>
<b>COESC</b>	4	4	8	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 05</b>	3	3	6	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 08</b>	3	3	6	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 09</b>	2	2	4	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 14</b>	1	1	2	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 18</b>	1	1	2	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 19</b>	1	1	2	<b>50,00%</b>
<b>CREDE 8</b>	3	3	6	<b>50,00%</b>
<b>COGEM</b>	4	3	7	<b>42,86%</b>
<b>CREDE 2</b>	4	3	7	<b>42,86%</b>
<b>CREDE 20</b>	3	2	5	<b>40,00%</b>
<b>SUB-REDE CREDE 01</b>	23	14	37	<b>37,84%</b>
<b>GABSEDUC</b>	9	4	13	<b>30,77%</b>
<b>COEDP</b>	5	2	7	<b>28,57%</b>
<b>CREDE 06</b>	3	1	4	<b>25,00%</b>
<b>ASJUR</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>COINF</b>	2		2	<b>0,00%</b>
<b>COPEM</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>COPEs</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 03</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 07</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 10</b>	2		2	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 11</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 14</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 14</b>	2		2	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 17</b>	1		1	<b>0,00%</b>
<b>CREDE 4</b>	2		2	<b>0,00%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>159</b>	<b>200</b>	<b>359</b>	<b>56%</b>

*Tabela 12 - Índice de satisfação por unidade*

## **6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

---

### **6.1 - Motivos das Manifestações**

O ano de 2023 foi um ano atípico, pois foi ano de renovação dos gestores públicos, o que gerou muita expectativa na comunidade escolar. O processo é minucioso e demorado, iniciou com a publicação do edital, depois formação virtual, prova presencial, e por fim, a eleição escolar.

Isso gera um desgaste muito grande na escola, pois é criado um clima de rivalidade que ultrapassa os muros da escola e chega à ouvidoria, foi também ano de convocação de mais de seiscentos professores aprovados, que buscaram na ouvidoria ajuda por estarem descontentes com a lotação ofertada.

### **6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Considerando que a SEDUC tem em torno de oitocentas unidades escolares, em cada uma tem no mínimo 3 componentes no núcleo gestor, o assunto CONDOTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR se sobressai sobre os demais com mais de quinhentas manifestações.

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

Na Seduc tem as Comissões de Ética Pública e de Assédio Moral e juntamente com a ASCOV e mais algumas coordenadorias pretendem desenvolver ações para debater questões como a falta de ética, os diversos tipos de assédios moral e sexual para mitigar os problemas detectados, com isso, esperamos corrigir as inadequações e solucionar as demandas apresentadas, bem como os procedimentos e ações para evitar as reincidências, uma das ações iniciadas em 2023 foi a criação de Comissões Temporárias de Sindicância que auxiliarão na demanda reprimida que a ASJUR-Assessoria Jurídica tem. Desta demanda reprimida, temos protocolos que originaram tais procedimentos, inclusive, temos manifestações nos Cards de parcialmente finalizadas e parcialmente finalizadas há mais de seis meses. Portanto, os trabalhos das Comissões de Ética, de Assédio Moral e as Comissões Temporárias de Sindicância são complementares nestas ações.

## **7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Os benefícios alcançados pela Ouvidoria Setorial em parceria com as áreas internas e gestão superior, a partir do tratamento e gestão das manifestações no ano são representativos, pois situações de supostos acúmulos de cargos, supostos casos de assédio moral e sexual foram apresentados em manifestações recepcionadas pela ouvidoria.

Desta forma, a SEDUC ao tomar conhecimento do mau feito e agir vários benefícios são alcançados, seja financeiro, como por exemplo, um gestor/professor/colaborador inepto ou incapaz onera o estado, ou benefício não-financeiro, acreditamos que o aumento de mais de 240% em ELOGIOS no ano de 2023, seja uma demonstração da sociedade de que o trabalho executado pela SEDUC tem credibilidade institucional.

## **8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

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 Escolas de Gestão Pública (EGP);
- Cursos e Seminários da CGU/OGU;
- Eventos de Controle Interno (CGE).

## **9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)**

A Ouvidoria Setorial realizou as seguintes Ações Boas Práticas no ano de 2023, o detalhamento está contido no Anexo I, II, III e IV do presente relatório.

- 1) ANEXO I - Título da Prática/Ação: 1º Café com a Ouvidoria da SEDUC;
- 2) ANEXO II - 1ª Formação em Ouvidoria 2023;
- 3) ANEXO III - Oficina Prática de Sindicância ano 2023;
- 4) ANEXO IV - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS ESCOLAS DA REDE ESTADUAL-ANO 2023.

## **10. 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 iniciou em 2023 e continuará em 2024 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.

## **11. 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.

**Observação.** Esse tópico poderá ser na forma de despacho do dirigente ou como parte integrante do relatório.

## **12. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA**

Acreditamos no Instituto Ouvidoria e a sociedade também nos tem dado crédito, pois tivemos em torno de 15% de aumento no número de ouvidorias no ano de 2023, o que requer mais responsabilidade, cuidado e zelo em nosso trabalho diário. Dificuldades são e devem ser superadas pelo trabalho coletivo, e nós temos uma equipe de ouvidores, que não são só ouvidores nas vinte CREDEs, nas três SEFORs, e nas Coordenadorias da sede, que além de desempenharem outras tantas tarefas, são também ouvidores.

Além do contato contínuo com todos os ouvidores através do grupo de WhatsApp, a ASCOV desenvolveu o Café com Ouvidoria e a Formação em Ouvidoria o que oportunizou momentos presenciais de interação e de troca de experiências, entendemos que estamos trilhando o caminho certo, e almejamos alcançar as metas traçadas pela CGE, como também dar o nosso melhor para a sociedade.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2024.

*Clara Maria Barros Costa*  
OUVIDOR SETORIAL

*[Assinatura]*  
DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

## 13. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (ESPECIFICAÇÃO)

### ANEXO I – Pesquisa de Satisfação das Escolas da Rede Estadual - Ano 2023

#### 1. Título da Prática/Ação:

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS ESCOLAS DA REDE ESTADUAL-ANO 2023**

#### 2. Período de realização da Prática/Ação:

O período da prática, nome das escolas e quantidade por segmento pesquisado está discriminado na tabela abaixo, a execução ocorreu no período da manhã dos dias 12/09/23, 20/09/23, 22/09/23, 28/09/23, 03/10/23, 04/10/23, 06/12/23, 07/12/23.

Ordem	Dia	ESCOLAS	Prof	Alunos	Servidores	Total
1ª	12/09/23	EEFM GOVERNADOR VIRGÍLIO TÁVORA SEFOR 2	12	18	3	33
2ª	20/09/23	EEMTI WALTER DE SÁ CAVALCANTE-SEFOR 2	13	14	4	31
3ª	22/09/23	CEJA MILTON CUNHA- SEFOR 1	16	9	4	29
4ª	28/09/23	JOSÉ BEZERRA DE MENEZES- SEFOR 1	11	5	5	21
5ª	03/10/23	EEMTI JENNY GOMES- SEFOR 3	24	17	6	47
6ª	04/10/23	EEEP JOAQUIM MOREIRA DE SOUSA- SEFOR 3	17	30	8	55
7ª	06/12/23	EEEP LUCIA HELENA VIANA RIBEIRO- CREDE 9	17	17	6	40
8ª	07/12/23	EEEP EUSÉBIO DE QUEIROZ- CREDE 1	15	14	1	30
8 escolas	Total		125	124	37	286

#### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Desde a pandemia da COVID-19 a Ouvidoria da SEDUC não fazia visitas às CREDEs/SEFORs e escolas da rede, em 2023 a ASCOV visitou 8 escolas: 6 de Fortaleza e 2 da região metropolitana- 1 da CREDE 9 situada na cidade de Horizonte- Sede da CREDE 9 e a outra escola pertence à CREDE 1 com a unidade situada na cidade de Eusébio.

Levamos o questionário impresso para ser respondido pelos diversos segmentos da escola, demos preferência aos gremistas, líderes e vice-líderes como representantes dos(as) estudantes. Fizemos uma fala introdutória, explicamos o objetivo de nossa presença na escola, divulgamos os canais de atendimento, nosso local de trabalho e os sites da SEDUC e os contatos da CGE, inclusive houve a entrega de banners produzidos pela CGE..

#### 4. Descrição da Ação/Prática:

A Ouvidoria está voltando à prática de visitar as escolas, interrompida desde o ano de 2019 por causa da pandemia de COVID-19. A ação é importante, pois a comunidade escolar vê que a ouvidoria foi ela. O objetivo é mostrar que a Ouvidoria é acessível, está disponível para receber suas insatisfações, frustrações, queixas quanto a má ou falta da gestão, infraestrutura escolar, etc... E oportunizar também o acolhimento das satisfações, dos elogios aos serviços prestados pela instituição. O público-alvo foi a comunidade escolar, desde a gestão escolar, professores, alunos, servidores de apoio da secretaria, manipuladores de alimentos e vigilantes.

#### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:



Para a prática houve necessidade de executar algumas ações, como formatar e imprimir a pesquisa que ia ser aplicada em todas as unidades escolares, solicitar reserva do transporte para todas as visitas, e fazer fotos e recolha de material para enriquecer a visita, por fim, distribuímos banners produzidos pela CGE com os contatos e formas de acesso à Ouvidoria, em todas as escolas.

#### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Fotos incluídas no final....

#### 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

O benefício a ser alcançado após a realização da prática é que a Ouvidoria tem um recorte importante das oito escolas visitadas para apresentar à Gestão superior de como a comunidade escolar vê e percebe as ações da SEDUC.

#### 6. Evidências da realização da Ação/Prática

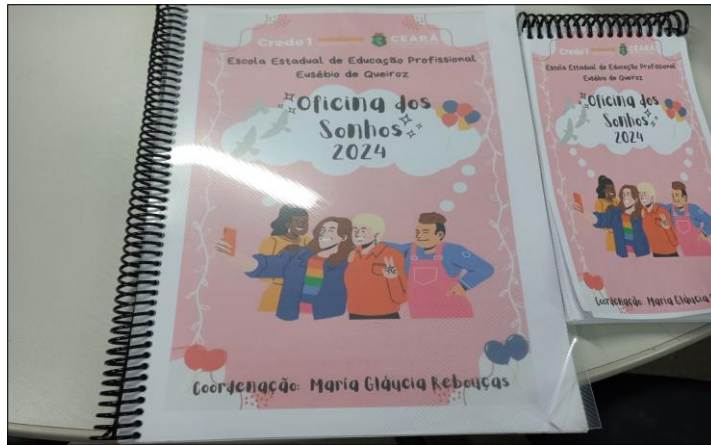
##### EEMTI WALTER DE SÁ CAVALCANTE



##### EEEP EUSÉBIO DE QUEIROZ







EEEP LÚCIA

HELENA VIANA RIBEIRO



CEJA MILTON CUNHA



**EEMTI JENNY GOMES**



**EEFM GOVERNADOR VIRGÍLIO TÁVORA**





**EERP JOAQUIM MOREIRA DE SOUSA**



## ANEXO II - 1ª Formação em Ouvidoria 2023

### 1. Título da Prática/Ação:

**1ª Formação em Ouvidoria ano 2023.**

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A **1ª Formação em Ouvidoria ano 2023** ocorreu nos dias 08 a 10 de agosto de 2023.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A formação foi solicitada pela ASCOV à CGE, tendo em vista que o último curso básico em ouvidoria com turma exclusiva da SEDUC foi no ano de 2019. A capacitação dá as condições e conhecimentos para a execução do trabalho diário na Plataforma Ceará Transparente. A turma contou com 63 participantes das 20 CREDEs, das 3 SEFORs e das coordenadorias da Sede.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

A **1ª Formação em Ouvidoria ano 2023** aconteceu no Auditório da SEDUC, foi elaborada pela CGE com sugestões da ASCOV-SEDUC. Com o objetivo de alinhar e nivelar a prática para todos(as) que fazem a Ouvidoria.

### 5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A **1ª Formação em Ouvidoria ano 2023** aconteceu no Auditório da SEDUC, foi elaborada pela CGE com sugestões da ASCOV-SEDUC. Os instrutores da CGE Jean Lopes e Maria Antonizete de Oliveira Silva e houve a parceria da Coordenadoria Estadual de Formação Docente e Educação a Distância – CED que emitiu a certificação.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Fotos serão anexadas ao final.

Ficha técnica disponibilizada pela CGE

#### FICHA TÉCNICA CURSO BÁSICO DE OUVIDORIA (TURMA EXCLUSIVA SEDUC)

- **Realização:** CGE/SEDUC
- **Instituição:** Coordenadoria Estadual de Formação Docente e Educação a Distância - CED
- **Período:** 08, 09 e 10/08/2023
- **Horário:** Manhã – 08:30h às 11:50h e Tarde – 13:30h às 16:50h (Intervalos 15min)
- **Modalidade:** Presencial
  
- **Instrutores:**
- **Jean Lopes dos Santos**
  - Licenciatura em Pedagogia, pela Universidade Estadual Vale do Acaraú
  - Especialista em Administração de Recursos Humanos, pelo INESC.

- Especialista em Ouvidoria Pública, pela Faculdade Verbo Jurídico, em parceria com a Ouvidoria Geral da União e Organização dos Estados Ibero-americanos
- 25 anos de experiência de atuação no serviço público estadual, nas áreas de cidadania, inclusão digital e de participação social.
- Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombusman (Seccional Ceará).
- Atualmente exerce a função de Assistente Técnico da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

### **Maria Antonizete de Oliveira Silva**

- Graduada em Administração de empresas pela Universidade Estadual do Ceará – UECE em 2019, com colação de grau especial antecipada por aproveitamento extraordinário, conforme parágrafo 2º do artigo 47 da Lei no 9.394 de 20 de dezembro de 1996;
- Especialista em Gestão Pública pela Faculdade Unyleya;
- Mestranda em Economia do Setor Público pela Universidade Federal do Ceará – UFC;
- Mentora e professora para concursos públicos no Curso Prime preparatório para concursos;
- Auditora de Controle Interno da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, exercendo atividades junto à Coordenadoria de Ouvidoria.

## ➤ **Conteúdo Programático**

### **Módulo I (Instrutor Jean Lopes)**

Dia 08/08 (integral) e 09/08 (manhã)

- ✓ História das Ouvidorias e Arcabouço legal
- ✓ Espaços de Cidadania e Participação Cidadã
- ✓ Sistema Estadual de Ouvidoria
- ✓ Estrutura e funcionamento da Rede de Ouvidorias
- ✓ Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/17)
- ✓ Tratamento de Manifestações de Ouvidoria (classificação, descrição, sigilo)
- ✓ Técnicas de Mediação de Conflitos
- ✓ Relatórios e Indicadores de Ouvidoria

### **Módulo II (Instrutora Maria Antonizete)**

Dia 09/08 (tarde) e 10/08 (manhã)

A Secretária da Educação, Eliana Nunes Estrela, tem a honra de convidá-lo(a) a participar da **1ª Formação para Ouvidores/2023**

Ressaltamos que é de suma importância a participação dos Ouvidores, considerando a relevância dos assuntos a serem discutidos.

**Dias:** 8, 9 e 10 de agosto de 2023

**Horário:** das 8h às 17h

**Local:** Auditório da Secretaria da Educação – Cambéba

- ✓ A importância da tempestividade e da objetividade das respostas de Ouvidoria;
- ✓ Técnicas de escrita para uma boa redação de respostas de Ouvidoria;
- ✓ Conceito de denúncia e seu adequado tratamento;
- ✓ Atuação da CGE e atuação em rede no tratamento das denúncias;
- ✓ Cuidados adicionais nas denúncias com as informações pessoais resguardadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

➤ **Cronograma do Curso**

Horários	Dia 08/08	Dia 09/08	Dia 10/08
8h às 08:30h	Café da manhã	Café da manhã	Café da manhã
08:30h às 11:50h Intervalo 10h (15min)	Aula/Debate <b>Inst. Jean Lopes</b>	Aula/Debate <b>Inst. Jean Lopes</b>	Aula/Debate <b>Inst. Maria</b>
12h às 13h	Almoço	Almoço	Almoço
13h	Dinâmica Ouvidoria Seduc	Dinâmica Ouvidoria Seduc	Encerramento do Curso
13:20h às 16:50h Intervalo 15h (15min)	Aula/Debate <b>Inst. Jean Lopes</b>	Aula/Debate <b>Inst. Maria</b>	

17h	Encerramento 1º dia	Encerramento 2º dia	
-----	---------------------	---------------------	--

### 7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Com a ação executada, esperamos um novo comportamento das áreas, pois houve a participação de 100% de todas as CREDEs/SEFORs nos dois momentos. Espera-se que haja mais responsividade, resolubilidade, e por fim, mais resolutividade por parte das unidades demandadas.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática



**CERTIFICADO**

**IRANIR RODRIGUES LOIOLA**

participou da “**1ª FORMAÇÃO PARA OUVIDORES(AS) 2023**”, promovida pela Secretaria da Educação do Estado do Ceará (Seduc), por meio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE/Seduc), em parceria com a Coordenadoria Estadual de Formação Docente e Educação a Distância (Coded/CED), realizada no período de **08 a 10 de agosto de 2023**, com carga horária de **20h/a**.

Sobral-CE, 17 de agosto de 2023.

  
**Vagner Brito de Lima**  
Coordenadora Estadual de Formação Docente e Educação a Distância - CODED / CED

  
**Eliana Nunes Estrela**  
Secretária da Educação do Estado do Ceará

## CURSO BÁSICO em Ouvidoria- agosto de 2023



*Figura 5 - Foto com todos(as) os(as) ouvidores(as) com a presença da Secretária Stella Cavalcante*



## ANEXO III - Oficina Prática de Sindicância ano 2023

### 1. Título da Prática/Ação:

**Oficina Prática de Sindicância ano 2023. Turma SEDUC**

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

**A Oficina Prática de Sindicância ano 2023** aconteceu nos dias 18 e 19 de setembro de 2023, de 09 às 12 h com duração de 8 h.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

As áreas internas das CREDEs/SEFORs não conseguem responder demandas cujos assuntos mais gravosos requerem um olhar jurídico, então é solicitada à ASJUR essa análise técnica, ocorre que a Assessoria Jurídica – ASJUR, é demandada por toda a setorial, então há um passivo de processos sem ser analisado, inclusive demandas de Ouvidoria que são finalizadas parcialmente com a indicação da área de uma possível sindicância.

O prazo estipulado pela CGE é de seis meses a contar da data da resposta parcial da manifestação, após esse período, tais demandas “migram” para outro CARD denominado **RESPOSTAS PARCIAIS VENCIDAS**, de acordo com a IN CGE Nº 01/2020.

Para reduzir o passivo pendente na ASJUR, e, conseqüentemente nossos CARDS de **PARCIALMENTE RESPONDIDOS** e o CARD de **RESPOSTAS PARCIAIS VENCIDAS**, foram feitas reuniões com a Assessoria Especial do Gabinete – ASSEG, ASJUR e ASCOV, a alternativa encontrada foi criar comissões temporárias de sindicâncias, mas antes, a Assessora Olena Marta solicitou uma formação à CGE que acatou. Após a Oficina concluída foram criadas 5 comissões, destas a ASCOV está inserida em 3.

As servidoras Iranir Loiola, faz parte da primeira, Socorro Queiroz e Jeimes Mazza compõem a segunda, e a terceira comissão sindicante com Olena Marta e Jucilene Freire, conforme D. O. E. de 18 de outubro de 2023, p 22. PORTARIA Nº1066/2023-GAB, que cria cinco Comissões sindicantes:

- **PRIMEIRA COMISSÃO**

ALINE BARBOZA LOURENÇO PRESIDENTE

MARIA ÁGHATA DE SIRACUSA CASTELO BRANCO MOREIRA MEMBRO

IRANIR RODRIGUES LOIOLA MEMBRO

- **SEGUNDA COMISSÃO**

PAULO CÉSAR CABRAL RODRIGUES PRESIDENTE

JEIMES MAZZA CORREIA LIMA MEMBRO

MARIA DO SOCORRO COSTA DE QUEIROZ MEMBRO

- **TERCEIRA COMISSÃO**

JOSÉ CLÁUDIO ALVES DOS SANTOS PRESIDENTE

MARIA JUCILENE FREIRE LOPES MARINHO MEMBRO

OLENA MARTA BEZERRA COSTA SECRETÁRIA

A ASCOV participou também com as servidoras Iranir Loiola, Socorro Queiroz, Jucilene Freire, Jeimes Mazza e Rena Machado do CURSO - SISTEMA CORRECCIONAL DO PODER EXECUTIVO - TURMA 2, ministrada pelo Auditor de Controle Interno, Antonio Paulo da CGE, no período de 06 a 10 de novembro de 2023, carga horária de 20 h/a, com o CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Os Fundamentos do Sistema Correccional.
- Responsabilização de Agentes Públicos.
- Instrumentos Jurídicos do Sistema Correccional E.S..
- Da Aplicação e Execução das sanções.
- A Correição na Administração Indireta.

#### **4. Descrição da Ação/Prática:**

A Gestão Superior sensível ao número de solicitações de Sindicância em espera na ASJUR, e em muitos casos com protocolos de Ouvidoria já com prazos expirados, entendeu que deveria aumentar o número das comissões sindicantes, por isso as duas formações **Oficina Prática de Sindicância** e o **CURSO -SISTEMA CORRECCIONAL DO PODER EXECUTIVO - TURMA 2**, seriam essenciais para a execução dos trabalhos nas comissões sindicantes, e o **OBJETIVO GERAL** foi qualificar os profissionais que atuam nas Comissões de Sindicância. Com o **PÚBLICO ALVO** de Assessores de Controle Interno, Assessorias Jurídicas e membros de comissões de sindicância.

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

A **Oficina Prática de Sindicância** foi realizada no Auditório da SEDUC, ministrada pelo Auditor de Controle Interno Antonio Paulo, com o

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

##### 1. Considerações Introdutórias:

- 1.1. Conceito de Sindicância;
- 1.2. Espécies de Sindicância;
- 1.3. Procedimento (rito) Administrativo X Processo Administrativo;
- 1.4. Apuração X Responsabilização X Sanção;
- 1.5. Denúncia anônima X Denúncia caluniosa;
- 1.6. Juízo de Admissibilidade
- 1.7. Instauração da sindicância.

##### 2. Instrução do procedimento:

- 2.1. Instalação dos Trabalhos da comissão;
- 2.2. Designação de um secretário;
- 2.3. Sigilo, independência e imparcialidade;
- 2.4. Montagem do “Processo”;
- 2.5. Providências necessárias; (diligências, investigação, incidente de sanidade mental, perícias, assessoramento técnico, afastamento preventivo, oitiva de testemunhas e informantes);
- 2.6. Tipificação da conduta;
- 2.7. Indiciamento;
- 2.8. Relatório da Comissão;
- 2.9. Termo de encerramento;
- 2.10. Decisão da autoridade competente.

3. Atividade Prática

4. METODOLOGIA: Apresentação por meio da ferramenta Microsoft Power Point por meio de interação com os participantes e de situações práticas.

**6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

Fotos serão anexadas.....

**7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

Após as formações ministradas, servidores(as) capacitados(as), comissões sindicantes criadas e atuando, espera-se que haja uma redução de manifestações nos CARDS de **PARCIALMENTE RESPONDIDOS** e o CARD de **RESPOSTAS PARCIAIS VENCIDAS**.

**6. Evidências**



**FICHA TÉCNICA**

**TÍTULO: Oficina Prática de Sindicância**

**OBJETIVO GERAL:** Qualificar os profissionais que atuam nas Comissões de Sindicância

**PÚBLICO ALVO:** Assessores de Controle Interno, Assessorias Jurídicas e membros de comissões de sindicância.

**DURAÇÃO:** 18 e 19 de setembro de 2023

**LOCAL:** Auditório da SEDUC

**CARGA HORÁRIA:** 08 h/a

**HORÁRIO:** 09 h às 12 h

**VAGAS OFERTADAS: 50**

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

5. Considerações Introdutórias:

- 5.1. Conceito de Sindicância;
- 5.2. Espécies de Sindicância;
- 5.3. Procedimento (rito) Administrativo X Processo Administrativo;
- 5.4. Apuração X Responsabilização X Sanção;
- 5.5. Denúncia anônima X Denúncia caluniosa;
- 5.6. Juízo de Admissibilidade
- 5.7. Instauração da sindicância.

6. Instrução do procedimento:

- 6.1. Instalação dos Trabalhos da comissão;
- 6.2. Designação de um secretário;
- 6.3. Sigilo, independência e imparcialidade;
- 6.4. Montagem do “Processo”;
- 6.5. Providências necessárias; (diligências, investigação, incidente de sanidade mental, perícias, assessoramento técnico, afastamento preventivo, oitiva de testemunhas e informantes);
- 6.6. Tipificação da conduta;
- 6.7. Indiciamento;
- 6.8. Relatório da Comissão;
- 6.9. Termo de encerramento;
- 6.10. Decisão da autoridade competente.

7. Atividade Prática

**METODOLOGIA:** Apresentação por meio da ferramenta Microsoft Power Point por meio de interação com os participantes e de situações práticas.

## **REFERÊNCIAS**

**Constituição da República Federativa do Brasil.** Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm), acesso em 02/09/2023.

**Constituição do Estado do Ceará.** Disponível em <https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/Const-2015-260-200-Atualizada-emenda-86-4.pdf>, acesso em 02/09/2023.

**Estatuto dos Funcionários Públicos Civis Lei nº 9.826 de 14 de maio de 1974.** Disponível em: <https://www2.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis74/e74.htm>.

**Lei complementar nº309 de 10 de julho de 2023.** Regulamenta os §§ 1.º, 2.º e 3.º do art. 190-A da Constituição do Estado do Ceará, no âmbito do Poder Executivo, estabelece competências e valores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e dispõe sobre o Regime jurídico da Carreira de Auditor de Controle Interno.

**Lei Complementar nº58 de 31 de março de 2006.** Dispõe sobre a Lei Orgânica da Procuradoria-Geral do Estado, estabelecendo a estrutura e a organização e disciplinando suas competências e o funcionamento dos órgãos que a integram, regionalizando sua atuação e dispendo sobre o regime jurídico dos Procuradores do Estado e dá outras providências.

**Lei Complementar nº216 de 23 de abril de 2020.** Dispõe sobre o prazo prescricional de infração disciplinar cometida por agentes públicos estaduais que estejam sob investigação ou apuração no âmbito do estado, durante o período de enfrentamento ao novo coronavírus.

**Lei 18.310 de 17 de fevereiro de 2023.** Altera a **Lei 16.710 de 21 de dezembro de 2018** que dispões sobre o modelo de Gestão do Poder Executivo e sobre a estrutura da Administração Pública estadual.

**Decreto nº34597 de 17 de março de 2022.** Dispõe sobre o Sistema de Correição dos agentes públicos civis no âmbito do Poder Executivo estadual.

**Decreto nº 31.198 de 30 de abril de 2013.** Institui o Código de Ética e Conduta da Administração Pública estadual.

**Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013.** Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

**Decreto nº33.951 de 23 de fevereiro de 2021.** Regulamento, no âmbito do Poder Executivo estadual, a Lei Federal nº 12.846 de 1º de agosto de 2013, que dispões sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública.

**Decreto nº32.564 de março de 2018.** Dispões sobre diretrizes para a gestão de almoxarifado e bens móveis de propriedade dos órgãos e entidades públicas estaduais na esfera do Poder Executivo.

**Instrução Normativa nº01/2021 de 28 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre os procedimentos de Sindicância Patrimonial no âmbito do Poder Executivo do estado.

**Instrução Normativa nº03/2017 de 29 de agosto de 2017.** Dispões sobre a instauração, a organização e o encaminhamento ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará dos processos de tomada de contas especial.

**Portaria CGE nº 52, de 17 de abril de 2020. Disciplina Critérios e Procedimentos para o Tratamento de Denúncias de Ouvidoria, publicado no Diário Oficial do Estado (DOE) em 08 de maio de 2020, disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>, acesso em 04/09/2021.**

## MINI CURRÍCULO

## Antonio Paulo da Silva



Doutor em Ecologia e Saúde Ambiental pela Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa (FCT-UPF), na cidade do Porto-Portugal, título devidamente validado, no Brasil, por meio da Decisão nº 709/2023 e do Relatório Adjunto nº 709/2023 da Câmara de Pós-graduação da UFRGS; Mestre em Física pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Especialista em Direito e Gestão Tributária pela Faculdade Farias Brito (UFB), Bacharelado em Direito pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR) e Bacharelado em Física Geral e Fundamental pela Universidade Federal do Ceará(UFC). É membro associado ao Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), entidade filiada ao IIA Global (The Institute of Internal Auditors). Atualmente, ocupa o cargo de Auditor de Controle Interno coordenando a área de Correção da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

Certificado pelo autor em 17/06/2023.

**“Um instrumento correccional não deve ser visto como um fim em si mesmo, mas como uma oportunidade para aperfeiçoar a gestão pública.”**

ASCOV agradece a sua presença

e-mail: [controleinterno@seduc.ce.gov.br](mailto:controleinterno@seduc.ce.gov.br)

telefone: 3101-3957

Equipe: Olena Marta  
Juscilene Freire  
Marta Verônica  
Isabel Moraes  
Jeimes Mazza

## ANEXO IV – 1º Café com a Ouvidoria da SEDUC

### 1. Título da Prática/Ação:

#### 1º Café com a Ouvidoria da SEDUC

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

O **Café com Ouvidoria** aconteceu em dois momentos diferentes, no dia 11 de dezembro de 2023 recebemos no Auditório da SEDUC coordenadores(as), ouvidores(as) e técnicos(as) das coordenadorias da sede e das três Sefors, com início às 14 h e encerramento às 16:30.

No dia 12 de dezembro ocorreu o segundo momento do **Café com Ouvidoria**, com coordenadores(as), ouvidores(as) e técnicos(as) das Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE, com início às 14 h e encerramento às 16:30, ocorreu no modo virtual, via Meet: meet-git-damw-vap.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ação foi elaborada tendo em vista que determinadas áreas ultrapassaram o prazo interno estipulado de 10 dias para resposta. Abordamos o resultado da Pesquisa de Satisfação que a cada ano vem caindo o índice. Na prática, os resultados alcançados são uma combinação das avaliações respondidas pelo(a) cidadão(ã), por exemplo, em 2022 das 3.266 de manifestações finalizadas, destas, 322 foram avaliadas por manifestantes o que correspondeu a 9,85% da amostra de respondentes.

A Ouvidoria acompanha diariamente as manifestações recepcionadas na Plataforma Ceará Transparente, e como forma de prestação de contas à setorial, foi elaborado um material intitulado **Desempenho, Resolubilidade, Satisfação e Reabertura das áreas internas da SEDUC-ANO 2022**, em que apresentamos o quantitativo de manifestações por Unidade e Subunidade, a quantidade de demandas de cada Unidade e os tipos de manifestações. Apresentamos a Pesquisa de Satisfação e os comentários feitos pelos manifestantes tanto na pesquisa de satisfação quanto nas Reaberturas, como também foi apresentada a **Resolubilidade** anual.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

A ASCOV apresentou o resultado da Avaliação de Desempenho das áreas internas da SEDUC, relativo ao exercício de 2022. As unidades foram divididas em três grupos: TIPO 1, as áreas que tiveram ao longo de 2022 de 1 a 50 manifestações. O TIPO 2 de 51 a 100 demandas, e por fim, o TIPO 3, com as áreas que receberam a partir de 101 manifestações.

O **Objetivo geral** da ação foi apresentar a Ouvidoria como uma ferramenta eficaz de gestão. E os

#### Objetivos específicos

- Desmistificar a Ouvidoria;
- Apresentar os assuntos mais recorrentes;
- Sugerir alternativas para sanar a situação;
- Melhorar os indicadores em ouvidoria;
- Sensibilizar as áreas para acolhimento das demandas;
- Pesquisa de satisfação;
- Resolubilidade; e,
- Acompanhamento, avaliação e disseminação de boas práticas na ouvidoria.

#### Público Alvo



Coordenadores(as), ouvidores(as) das áreas da SEDUC e técnicos.

#### **5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:**

O **Café com Ouvidoria** aconteceu em dois momentos diferentes, no dia 11 de dezembro de 2023 recebemos no Auditório da SEDUC coordenadores(as), ouvidores(as) e técnicos(as) das coordenadorias da sede e das três Sefors, com início às 14 h e encerramento às 16:30.

No dia 12 de dezembro ocorreu o segundo momento do Bate papo Café com Ouvidoria, com coordenadores(as), ouvidores(as) e técnicos(as) das Coordenadorias Regionais de Desenvolvimento da Educação – CREDE, com início às 14 h e encerramento às 16:30, ocorreu no modo virtual, via Meet: meet-git-damw-vap.

O conteúdo apresentado foi uma síntese das manifestações de Ouvidoria do ano de 2022, mais detalhado, pois todas as unidades foram incluídas. Houve a participação de todas as áreas, com representação de ouvidores(as) e alguns(mas) coordenadores(ras). O material foi apresentado em forma de slide, nos dois dias, e posteriormente foi encaminhado para o e-mail coletivo [ouvidores@seduc.ce.gov.br](mailto:ouvidores@seduc.ce.gov.br), como também foi compartilhado no grupo de WhatsApp “*Ouvidoria CREDE/SEFOR*”

#### **6. Evidências da realização da Ação/Prática:**

As evidências fotográficas serão incluídas no final deste anexo.

#### **7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:**

Com a ação executada, esperamos um novo comportamento das áreas, pois houve a participação de quase 100% de todas as CREDEs/SEFORs nos dois momentos. Espera-se que haja mais responsividade, resolubilidade, e por fim, mais resolutividade por parte das unidades demandadas.

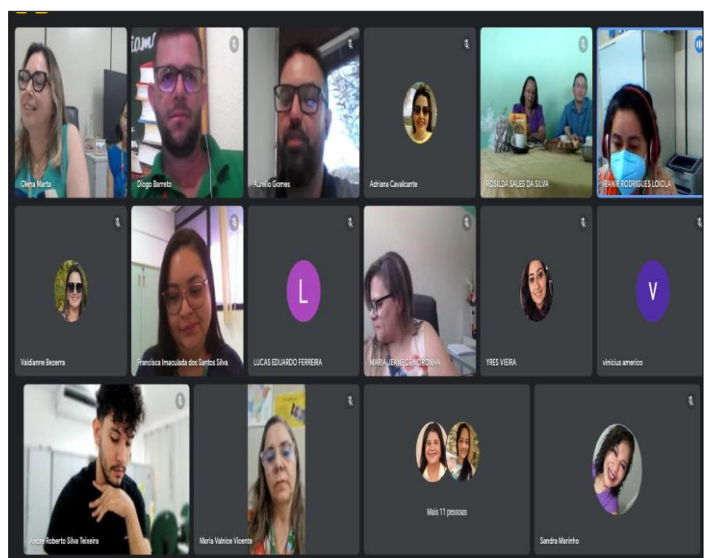
#### **Evidências da realização da Ação/Prática**

##### **CAFÉ COM OUVIDORIA DIA 11/12/2023**



##### **CAFÉ COM OUVIDORIA -DIA 12/12/2023**





Durante o Evento, foi apresentado um relatório de Desempenho, Resolubilidade, Satisfação e Reaberturas das áreas internas da Seduc referente ao ano de 2022, como se segue:

### **Desempenho, Resolubilidade, Satisfação e Reaberturas das áreas internas da SEDUC ANO 2022**

A Secretaria da Educação apresenta o resultado da Avaliação de Desempenho das áreas internas da SEDUC, relativo ao exercício de 2022. As demandas foram divididas em três grupos: TIPO 1, as áreas que tiveram ao longo de 2022 de 1 a 50 manifestações. O TIPO 2 de 51 a 100 demandas, e por fim, o TIPO 3, com as áreas que receberam a partir de 101 manifestações.

### **Resultado da Avaliação de 2022**

O resultado da Avaliação das Unidades na tabela do grupo Tipo 1 apontou que das 29 unidades que totalizaram 422 manifestações, apenas as áreas COCIO, CREDE 11, COGEA e ASLIC atingiram a **RESOLUBILIDADE** e a **SATISFAÇÃO** de acordo com as metas da CGE estipuladas para o ano de 2022, em que a **RESOLUBILIDADE** era 94 % e a SEDUC atingiu 94,49%, e a meta da **SATISFAÇÃO** era de 78% e a SEDUC atingiu 69,60%.

### Explicando resultados da avaliação

Na prática, os resultados alcançados são uma combinação das avaliações respondidas pelo(a) cidadão(ã), por exemplo, em 2022 das 3.266 de manifestações finalizadas, destas, 322 foram avaliadas por manifestantes o que correspondeu a 9,85% da amostra de respondentes. Que responderam as seguintes perguntas:

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento 3,56
B. Com o tempo de retorno da resposta 3,44
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação 3,93
D. Com a qualidade da resposta apresentada 2,97
Média 3,48
Índice de Satisfação: 69.60% Total de pesquisas respondidas 322
Total de manifestações finalizadas 3.266
Representação da Amostra 9,85 %

Nas 3.266 manifestações respondidas tivemos um **Tempo Médio de Resposta** em 2022 de 10 dias, o que gerou 94,49% de **Resolubilidade**.

### Secretaria da Educação

A SEDUC tem uma Sub-rede- a Crede 1 de Maracanaú e mais 49 unidades, totalizando 50 Unidades. Cada área tem, pelo menos, uma pessoa responsável pelo acompanhamento das ouvidorias e solicitações de Informação. Portanto, eles(as) e nós da Ouvidoria somos responsáveis pelo desempenho da Ouvidoria desta Secretaria.

Abaixo, apresentamos as áreas que atingiram ou ultrapassaram o percentual estipulado pela CGE de 94% de Resolubilidade e a Satisfação de 78%.

Como também a quantidade de manifestações no ano 2022, discriminando por Unidade, Total, Índice de Resolubilidade, Satisfação, Reabertas e Porcentagem de Reaberturas, além de discriminar o quantitativo por tipo de demanda, seja **Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**.

A divisão dos grupos separando por TIPO em que:

1. O GRUPO TIPO 1 compõe as áreas que receberam de 1 a 50 demandas no ano de 2022.

Tivemos 29 unidades e um total de 422 manifestações. Das 29 áreas, apenas a **COCIO** que recebeu 14 demandas, a **CREDE 11** que recebeu 12 demandas, a **COGEA** que recebeu 8 manifestações e a **ASLIC** que recebeu 1 demanda. Apenas 4 unidades atenderam os requisitos de **RESOLUBILIDADE + SATISFAÇÃO**.

2. O GRUPO TIPO 2 com as áreas que receberam de 51 a 100 demandas no ano de 2022.

Tivemos 13 unidades e um total de 825 manifestações e *nenhuma* área atendeu os requisitos de **RESOLUBILIDADE + SATISFAÇÃO**.

3. O Tipo 3 com as áreas que receberam acima de 101 demandas no ano de 2022.

Tivemos 8 unidades e um total de 2.079 manifestações e *nenhuma* área atendeu os requisitos de **RESOLUBILIDADE + SATISFAÇÃO**.

## GRUPO TIPO 1

Unidade	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
ASLIC	1	0	0	0	1	0	100,00	100	0	0
FORMACE	1	0	0	0	1	0	100,00	0	0	0
CODIP	1	0	0	0	1	0	100,00	0	0	0
COEPS	1	0	0	1	0	0	100,00	0	0	0
SEXEC GRE	1	0	0	1	0	0	100,00	0	0	0
SEXEC PGI	1	0	0	0	1	0	100,00	50	0	0
ASSEG	2	0	0	1	1	0	100,00	0	0	0
COPAT	3	0	2	1	0	0	100,00	0	0	0
ASCOM	4	0	1	2	1	0	100,00	0	0	0
CSAM	4	4	0	0	0	0	75,00	0	0	0
COGEA	8	0	2	5	1	0	100,00	100	1	12,5
COFIN	8	2	1	4	1	0	100,00	0	0	0
COPEP	8	0	0	6	2	0	87,50	100	0	0
CREDE 11	12	1	0	6	4	1	100,00	100	0	0
COGEM	12	1	0	4	5	2	58,33	0	2	16,66
COCIO	14	0	3	5	6	0	100,00	100	0	0
ASJUR	14	3	0	9	2	0	78,57	100	2	13,33
CODIN	15	3	2	7	2	1	93,33	50	1	6,66
COETI	15	4	0	5	3	3	93,33	50	0	0
ASTIN	16	0	2	5	8	1	93,75	0	1	6,25
COPEM	16	3	0	12	0	1	68,75	0	0	0
COADE	21	1	1	14	5	0	95,24	67	3	14,28

CREDE 17	22	10	0	7	4	1	90,91	100	2	9,08
CREDE 15	24	4	1	10	8	1	100,00%	40	2	8,33
CREDE 20	27	11	0	15	1	0	100,00%	75	3	11,11
CREDE 4	40	11	0	27	2	0	100,00%	75	4	10
COINT	42	12	0	27	3	0	95,24%	0	0	0
CREDE 8	44	12	0	27	5	0	100,00%	33	1	2,27
CREDE 18	45	15	0	24	6	0	93,33%	60	3	6,66

## GRUPO TIPO 2

Unidade	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
COADM	51	10	14	22	04	01	100,00%	75	0	0
CREDE 3	51	34	0	12	04	01	100,00%	29	3	5,88
CREDE 9	53	13	01	33	06	0	94,34%	60	1	1,88
CREDE 14	54	31	0	16	07	0	98,15%	0	2	3,7
CREDE 13	57	32	0	17	08	0	94,74%	50	5	8,77
COEDP	57	03	0	41	10	03	92,98%	0	4	7,01
CREDE 16	62	15	0	38	9	0	88,71%	0	6	9,67
CREDE 10	66	12	03	44	07	0	96,97%	67	3	4,54
CREDE 5	69	28	0	30	10	01	72,46%	20	6	8,69
CREDE 7	71	30	0	36	04	01	91,55%	25	4	5,63
CREDE 19	75	23	01	37	12	02	94,67%	33	8	10,66
GABINETE	76	09	05	34	23	05	68,42%	46	6	7,89
CREDE 12	83	30	0	44	07	0	100,00%	60	8	9,63

## GRUPO TIPO 3

Unidade	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
CREDE 6	118	33	03	71	10	01	98,31%	17	2	1,69
CREDE 2	128	43	0	77	08	0	87,50%	55	6	4,68
COESC	142	01	05	70	64	02	97,18%	71	8	5,63
SUB-REDE CREDE 1	252	47	06	171	23	05	100,00%	72	25	9,92
SEFOR 3	347	80	04	238	24	01	94,81%	39	23	6,62
SEFOR 1	350	52	03	268	26	01	98,86%	56	22	6,28
COGEP	354	18	16	176	141	03	92,35%	60	27	7,64

SEFOR 2	388	79	08	262	31	02	90,21%	45	17	4,38
---------	-----	----	----	-----	----	----	--------	----	----	------

## Por Sexec:

### Secretaria Executiva de Ensino Médio e Profissional | Sexec-EMP:

Unidade	Grupo Tipo	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
COGEM	1	12	1	0	4	5	2	58,33	0	2	16,66
COETI	1	15	4	0	5	3	3	93,33	50	0	0
COEDP	2	57	03	0	41	10	03	92,98%	0	4	7,01
COADE	1	21	1	1	14	5	0	95,24	67	3	14,28
TOTAL		105	10	1	64	23	8	84,97	58,5	9	?

### Secretaria Executiva de Gestão da Rede Escolar | Sexec-GRE:

Unidade	Grupo Tipo	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
COESC	3	142	01	05	70	64	02	97,18%	71	8	5,63
COGEA	1	8	0	2	5	1	0	100,00	100	1	12,5
TOTAL		150	1	7	75	65	3	98,59	85,5	9	18,13?

### Secretaria Executiva de Cooperação com os Municípios | Sexec-Copem:

Unidade	Grupo Tipo	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
COPEM	1	16	3	0	12	0	1	68,75	0	0	0
COEPS	1	1	0	0	1	0	0	100,00	0	0	0
TOTAL		17	3	0	13	0	1		0	0	0

### Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna | Sexec-PGI:

Unidade	Grupo Tipo	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas
COGEP	3	354	18	16	176	141	03	92,35%	60	27
CODIP	1	1	0	0	0	1	0	100,00	0	0
COCIO	1	14	0	3	5	6	0	100,00	100	0
COADM	2	51	10	14	22	04	01	100,00%	75	0
COFIN	1	8	2	1	4	1	0	100,00	0	0
COINT	1	42	12	0	27	3	0	95,24%	0	0
TOTAL		470	42	34	234	156	4	?	?	27

Secretaria Executiva de Equidade, Direitos Humanos, Educação Complementar e Protagonismo Estudantil | Sexec-EDH:

Unidade	Grupo Tipo	Total	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Resolubilidade %	Satisfação %	Reabertas	% de Reabertas
COPEP	1	8	0	0	6	2	0	87,50	100	0	0
CODIN	1	15	3	2	7	2	1	93,33	50	1	6,66
TOTAL		17	3	0	13	0	1	?	?	1	?

<b>Total de REABERTAS SOU ANO 2022</b>			
<b>Unidades</b>	<b>Soma de Reabertura(s)</b>	<b>Total Geral</b>	<b>% de Reabertas</b>
COGEP	27	354	7,64
SUB-REDE CREDE 1	25	252	9,92
SEFOR 3	23	347	6,62
SEFOR 1	22	350	6,28
SEFOR 2	17	388	4,38
COESC	8	142	5,63
CREDE 12	8	83	9,63
CREDE 19	8	75	10,66
CREDE 2	6	128	4,68
CREDE 5	6	69	8,69
CREDE 16	6	62	9,67
GABINETE SEDUC	6	76	7,89
CREDE 13	5	57	8,77
COEDP	4	57	7,01
CREDE 4	4	40	10
CREDE 7	4	71	5,63
COADE	3	21	14,28
CREDE 10	3	66	4,54
CREDE 18	3	45	6,66
CREDE 3	3	51	5,88
CREDE 20	3	27	11,11
ASJUR	2	15	13,33

COGEM	2	12	16,66
CREDE 14	2	54	3,7
CREDE 15	2	24	8,33
CREDE 17	2	22	9,08
CREDE 6	2	118	1,69
ASTIN	1	16	6,25
CODIN	1	15	6,66
COGEA	1	8	12,5
CREDE 8	1	44	2,27
CREDE 9	1	53	1,88
COINT	0	42	0
ASLIC	0	1	0
ASCOM	0	4	0
ASSEG	0	2	0
FORMACE	0	1	0
CSAM	0	4	0
COADM	0	51	0
COCIO	0	14	0
COPEM	0	16	0
CODIP	0	1	0
COEPS	0	1	0
COETI	0	15	0
COPAT	0	3	0
COPEP	0	8	0
COFIN	0	8	0
CREDE 11	0	12	0
SEXEC G R E	0	1	0
SEXEC P G I	0	1	0
<b>Total Resultado</b>	211	3326	6,34

## UNIDADES MÉDIAS E ÍNDICE SATISFAÇÃO 2022

UNIDADE	MÉDIAS NÃO SATISFATÓRIAS	MÉDIAS SATISFATÓRIAS	TOTAL DE PESQUISAS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
ASJUR		1	1	100%
ASLIC		1	1	100%
COGEA		1	1	100%
COPESES		2	2	100%
CREDE 11		2	2	100%
CREDE 17		2	2	100%
OUVIDORIA / SEDUC		2	2	100%
COADM	2	6	8	75%
CREDE 04	1	3	4	75%
CREDE 20	1	3	4	75%
SUB-REDE CREDE 01	5	13	18	72%
COESC	4	10	14	71%
COADE	1	2	3	67%
CREDE 10	1	2	3	67%
COGEP	22	33	55	60%
CREDE 09	2	3	5	60%
CREDE 12	2	3	5	60%
CREDE 18	2	3	5	60%
SEFOR 01	11	14	25	56%
CREDE 02	5	6	11	55%
CODIN	1	1	2	50%
COETI	1	1	2	50%
CREDE 13	4	4	8	50%
SEXEC-PGI	1	1	2	50%
GABSEDUC	7	6	13	46%
SEFOR 02	16	13	29	45%
CREDE 15	3	2	5	40%
SEFOR 03	17	11	28	39%
CREDE 08	2	1	3	33%
CREDE 19	6	3	9	33%
CREDE 03	5	2	7	29%
CREDE 07	3	1	4	25%
CREDE 05	8	2	10	20%



CREDE 06	5	1	6	17%
CREDE 16	11	2	13	15%
COEDP	1		1	0%
COGEM	2		2	0%
COPEM	1		1	0%
CREDE 14	3		3	0%
<b>Total Geral</b>	<b>156</b>	<b>163</b>	<b>319</b>	<b>51%</b>

### RESOLUBILIDADE ANO 2022 POR UNIDADE

UNIDADES	Em atendimento	Em Atendimento fora do prazo	Respondidas fora do prazo	Respondidas no prazo	Total Geral	Resolubilidade
ASLIC				1	1	100,00%
ASCOM				4	4	100,00%
ASSEG				2	2	100,00%
FORMACE				1	1	100,00%
COADM				51	51	100,00%
COCIO				14	14	100,00%
CODIP				1	1	100,00%
COEPS				1	1	100,00%
COGEA				8	8	100,00%
COPAT				3	3	100,00%
COFIN				8	8	100,00%
CREDE 11				12	12	100,00%
CREDE 12				83	83	100,00%
CREDE 15				24	24	100,00%
CREDE 3				51	51	100,00%
CREDE 4				40	40	100,00%
CREDE 8				44	44	100,00%
CREDE 20				27	27	100,00%
SEXEC GRE				1	1	100,00%
SEXEC PGI				1	1	100,00%
SUB-REDE CREDE 1				252	252	100,00%
SEFOR 1			4	346	350	98,86%

CREDE 6			2	116	118	98,31%
CREDE 14			1	53	54	98,15%
COESC			4	138	142	97,18%
CREDE 10			2	64	66	96,97%
COINT			2	40	42	95,24%
COADE			1	20	21	95,24%
SEFOR 3			18	329	347	94,81%
CREDE 13			3	54	57	94,74%
CREDE 19			4	71	75	94,67%
CREDE 9			3	50	53	94,34%
ASTIN			1	15	16	93,75%
CODIN			1	14	15	93,33%
COETI			1	14	15	93,33%
CREDE 18			3	42	45	93,33%
COEDP			4	53	57	92,98%
COGEP	1		26	326	353	92,35%
CREDE 7			6	65	71	91,55%
CREDE 17			2	20	22	90,91%
SEFOR 2			38	350	388	90,21%
CREDE 16			7	55	62	88,71%
COPEP			1	7	8	87,50%
CREDE 2			16	112	128	87,50%
ASJUR			3	11	14	78,57%
CSAM			1	3	4	75,00%
CREDE 5			19	50	69	72,46%
COPEM			5	11	16	68,75%
GABINETE SEDUC		1	23	52	76	68,42%
COGEM			5	7	12	58,33%

## TOTALIZAÇÃO POR UNIDADE E SUB-UNIDADE

“Antes de falar(escrever) qualquer coisa, coloque-se no lugar de quem irá ouvir(ler).”

“A coisa mais bonita que você pode fazer por alguém, é poupá-la do seu julgamento”;

“Sempre que você achar necessário. Acenda um sonho e deixe-o queimar dentro de você”;

"Sempre que achares adequado, acende um sonho e deixa-o arder em ti"  
William Shakespeare

Há quem diga que todas as noites são de sonhos.

Mas há também quem garanta que nem todas, só as de verão. No fundo, isto não tem muita importância.

O que interessa mesmo não é a noite em si, são os sonhos. Sonhos que o homem sonha sempre, em todos os lugares, em todas as épocas do ano, dormindo ou acordado.

William Shakespeare

In Sonho de uma Noite de Verão

“Quando escutamos uma pessoa, fazemos com que ela exista.”

“Quando a dor do outro não lhe afeta, quem precisa de ajuda é você.”

“Antes de dizer algo, pense em como você se sentiria se alguém te dissesse a mesma coisa.”