

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



**Período: 01/01/2025 a 31/12/2025**

**Conselho Estadual de Educação (CEE)**

## 1 - EXPEDIENTE

**Direção Superior - Ada Pimentel Gomes Fernandes Vieira**  
**Ouvidora - Maria Cláudia Leite Coêlho**  
**Ouvidora substituta - Luzia Helena Veras Timbó**

## 2 - INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as ações e atividades desenvolvidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, pela Ouvidoria do Conselho Estadual de Educação (CEE), cujos dados são extraídos do Portal Ceará Transparente – Ouvidoria, de acordo com as diretrizes e normas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Atende ao disposto nos Artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, do Decreto nº 33.485, de 2020, que estabelece a apresentação dos relatórios pelas ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual, abordando um panorama dos resultados das suas atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Atende a Instrução Normativa nº 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do ouvidor setorial previstas no Art. 28, do Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, bem como a Instrução Normativa nº 01/2025 que trata do Código de Ética do Ouvidor, a Portaria nº 52/2020, que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, ressaltando o Decreto nº 36.492 de 01 de abril de 2025 que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades à administração direta e indireta do poder executivo estadual.

Cita-se, ainda, a Instrução Normativa nº 02/2023 que estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do poder executivo estadual e, por fim, a Portaria nº 07/2025 que estabelece a avaliação de desempenho das ouvidorias.

O Decreto nº 34.834, de 30 de junho de 2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional e os cargos de provimento em comissão deste Órgão, a Ouvidoria consta como unidade administrativa - órgão de assessoramento à Direção Superior (Presidente), trabalhando no sentido de atender com presteza às informações/reclamações/denúncias/solicitações de serviços, melhorando a cada dia o seu desempenho e divulgando as ações, procedimentos e normas deste Órgão, visando à socialização do conhecimento para atingir resultados positivos aos cidadãos, dentro do prazo de resposta estabelecido.

O papel desta Ouvidoria Setorial é promover a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo CEE. Desse modo, os cidadãos têm buscado o instituto de ouvidora para apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias por meio de canais de participação, tais

como: Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), Central de Atendimento 155, e-mail ([ouvidoria@cee.ce.gov.br](mailto:ouvidoria@cee.ce.gov.br)), celular, (85) 982387671 e fixo (85) 31016629 ou, ainda, de forma presencial na rua Ministro Joaquim Bastos nº 705, bairro Fátima, nesta capital.

As atribuições do CEE estão definidas no Artigo 230 da Constituição Estadual e na Lei nº 17.838, de 22 de dezembro de 2021, que dispõe sobre o Conselho Estadual de Educação, destacando-se o Decreto nº 36.956 de 21 de novembro de 2025 que aprova o regimento interno deste Órgão.

Dentre as suas atribuições estão o credenciamento das unidades de ensino públicas e privadas da educação básica e suas modalidades, autorização e reconhecimento de cursos da educação profissional técnica de nível médio. Com relação a educação superior, inclui-se as três universidades criadas e mantidas pelo poder público estadual, sendo elas: Universidade Estadual de Ceará (Uece), Universidade Regional do Cariri, (Urca) e Universidade Estadual Vale do Acaraú, (Uva), e as escolas de governo abaixo identificadas:

- ✓ Escola de Saúde Pública de Ceará (ESP)
- ✓ Escola de Saúde Pública Visconde de Saboia - Sobral
- ✓ Instituto de Escola de Contas e Capacitação Ministro Plácido Castelo (IPC)
- ✓ Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará (ESMP)
- ✓ Universidade do Parlamento Cearense (Unipace)
- ✓ Escola de Gestão Penitenciária e Formação para Ressocialização (EGPR)
- ✓ Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP)
- ✓ Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (Esmec)

Vinculado à Governadoria do Estado/Casa Civil, o CEE possui autonomia administrativa, financeira e orçamentária e tem por finalidade normatizar a área educacional do Sistema de Ensino do Estado do Ceará, interpretar a legislação do ensino, aplicar sanções e exercer as demais atribuições legais previstas.

Sua missão é atuar como órgão normativo, de acompanhamento e avaliação do Sistema de Ensino do estado do Ceará, para o desenvolvimento da educação com qualidade e equidade.

Tem como visão ser reconhecido nacionalmente como Conselho de Educação de excelência pela qualidade dos serviços prestados à sociedade com os seguintes valores: ético nas suas relações, justo na condução das normas e na garantia dos direitos do cidadão; democrático, participativo e transparente; compromisso com a educação de qualidade e equidade; respeito aos usuários e sociedade e efetivo na execução de sua missão.

Possui ouvidor e ouvidor substituto, indicados e nomeados pela Presidente do órgão, que atendem, direcionam e respondem as demandas de acordo com o assunto, zelando para uma relação efetiva do usuário com o serviço público.

### 3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Este item apresenta o perfil das manifestações recebidas nesta ouvidoria em 2025.

Os gráficos e tabelas utilizados como demonstrativos foram elaborados a partir dos dados contidos nos relatórios gerados pela Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), registrados no período compreendido de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, acessados em 09 de janeiro de 2025.

A Plataforma Ceará Transparente (CT) é a ferramenta institucional do Sistema Estadual de Ouvidoria do Governo do Ceará para registro, tramitação, compartilhamento e resposta das manifestações de ouvidoria.

Cumpre-nos informar que além dos dados registrados nessa Plataforma, a ouvidoria do CEE responde demandas oriundas do e-mail da ouvidoria, telefones fixo e celular, além de se deslocar para visitas às instituições de ensino, no caso de reclamações, solicitações e denúncias.

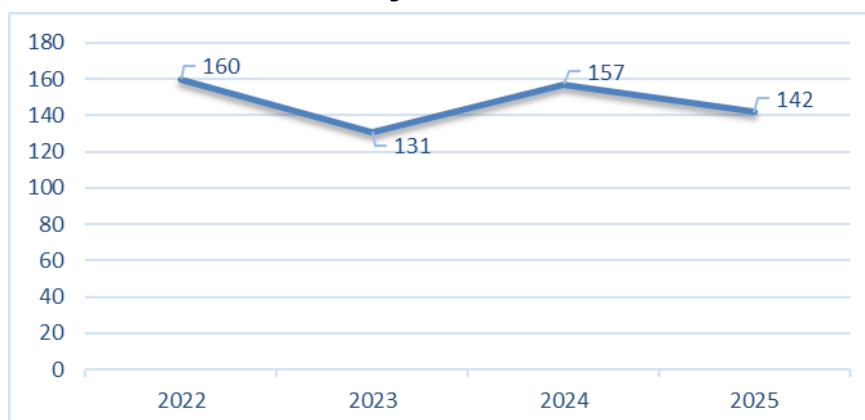
Para traçar o perfil das manifestações recebidas foram utilizados, dentre outros, os seguintes indicadores de análise:

- 3.1 Total de manifestações do período**
- 3.2 Meio de Entrada**
- 3.3 Tipo de Manifestação**
- 3.4 Assunto e Subassunto**
- 3.5 Tipificação/Assunto**
- 3.6 Tipo de Serviços**
- 3.7 Programa Orçamentário**
- 3.8 Manifestações por Unidade**
- 3.9 Manifestações por Município da ocorrência**

#### Detalhamento dos itens do tópico Ouvidoria em Dados

##### 3.1 - Total de Manifestações do Período

**Gráfico de Manifestações Quadriênio 2022 a 2025**



No ano de 2025, percebe-se um pequeno decréscimo no registro de demandas, tal fato pode ser atribuído a criação de mais 7(sete) Conselhos Municipais de Educação (CME) com função normativa que passaram a atuar na resolução de demandas na área de educação, cuja atuação abrange as escolas públicas municipais e as escolas privadas que ofertam a educação infantil.

### 3.2 – Manifestações por Meio de entrada

Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	20	12	-40,00%
Internet	128	122	-4,69%
Presencial	0	0	-
Ceará App	0	0	-
Telefone Fixo	0	0	-
E-mail	6	7	16,67%
Caixa de Sugestões	0	0	-
Facebook	0	0	-
Reclame Aqui	0	0	-
Instagram	0	0	-
Cidadão on-line	3	0	-100,00%
Twitter	0	0	-
Carta	0	0	-
Atendimento virtual	0	1	-
Whatsapp	0	0	-
Outros	0	0	-

Como se observa, os principais meios de entrada foram a Plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br>), por meio da Internet, a Central de Atendimento 155, e *e-mail*. Com relação ao telefone fixo, ao atendermos as chamadas, orientamos para que os usuários registrem aquela manifestação no Portal Ceará Transparente, o que vem devidamente acontecendo. Também orientamos que busquem a Carta de Serviços disponibilizada no site deste órgão. Estes canais se consolidaram em consequência dos investimentos feitos pelo Governo do Estado e, em particular, pelo trabalho dedicado das equipes que compõem a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, sob a coordenação da CGE, observando-se que o *e-mail* da ouvidoria é divulgado nas redes sociais deste órgão por meio da Assessoria de Comunicação.

### 3.3- Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	26	24	-7,69%
Solicitação	46	43	-6,52%
Denúncia	56	61	8,93%
Sugestão	4	1	-75,00%
Elogio	25	13	-48,00%

O maior volume de manifestações registradas se refere a denúncia (61), solicitação (43), reclamação (24) e elogio (13). As denúncias tiveram leve acréscimo, fato este provavelmente relacionado a dificuldade de acompanhamento às instituições de ensino, especialmente as que estão em outros municípios, tendo em vista o diminuto número de servidores no quadro do CEE.

Nesse contexto, percebe-se pequena diminuição das reclamações, provavelmente atribuída à atuação deste órgão quanto a apuração efetiva das denúncias que resultaram em ações corretivas para coibir práticas irregulares.

### 3.4- Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Acompanhamento de Instituições de ensino	03
	Emissão de certificados/diplomas/históricos/declarações	03
	Autorização de cursos	02
Solicitação	Credenciamento de instituição de ensino	06
	Informação sobre legislações estaduais (Lei, decreto, portaria, etc)	06
	Direitos e deveres do aluno da educação especial	06
Denúncia	Aplicação de sanções(descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	19
	Autorização de cursos	17
	Direitos e deveres do aluno	09
Sugestão	Direitos e deveres do aluno	01
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	13

Os assuntos de maior representatividade foram aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais), autorização de cursos e elogios, com exceção dos elogios, os demais artigos se articulam, cujo teor se refere à atuação desconforme de instituições de ensino que resulta na emissão de documentos de forma irregular.

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

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub- Assuntos	Total
Aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais)	sem sub-assunto	19
Autorização de cursos	Educação Profissional (fundamental e médio)	11
	Educação Profissional (nível técnico)	06
Elogio ao servidor público/colaborador	sem sub-assunto	13
Direitos e deveres do aluno	Descumprimento do direito à matrícula	01
	Irregularidades pedagógicas	05
Informações sobre legislação estadual (Lei, decreto, portaria, etc)	sem sub-assunto	06
Credenciamento de instituições de ensino	Reconhecimento da Eja Fundamental Reconhecimento da Eja médio	10

Observa-se nesse quadro uma semelhança com o anterior, merecendo destaque ao assunto referente à aplicação de sanções (Descumprimento às normas e diretrizes educacionais), autorização de cursos da educação profissional e elogio ao servidor público/colaborador, sendo este último, resultante do serviço de qualidade e eficiência prestado pelos servidores/colaboradores que executam os trabalhos deste órgão.

### 3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
	Total
Consultas diversas	60
Credenciamento, credenciamento, autorização e reconhecimento de cursos da educação básica	08
Credenciamento, credenciamento de instituições, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos da educação profissional	19
Regularização de vida escolar	01
Não se aplica	54

O tipo de serviço mais demandado se refere a consultas diversas, não se aplica e credenciamento, credenciamento, educação básica, serviços estes demandados para este órgão, tendo em vista o leque de informação que prestamos no que se refere a área educacional do estado do Ceará.

### 3.7- Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	13
Normatização e controle das políticas públicas de educação básica	126
Normatização e controle das políticas públicas de educação superior	02
Gestão administrativa do Ceará	01

O Programa Normatização e Controle das Políticas Públicas da Educação objetiva assegurar a adoção de boas práticas de gestão de ensino, contribuindo para a melhoria dos indicadores educacionais. No âmbito do escopo do Programa, o CEE definiu como prioridades:

- a) legalização das instituições de ensino por meio do credenciamento e do reconhecimento de cursos;
- b) melhoria da normatização e controle da política municipal de educação por meio do apoio e do assessoramento aos conselhos municipais de educação, bem como a capacitação dos(as) secretários(as) escolares.

Quanto à Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas, constata-se uma atuação eficaz e eficiente que resultou em elogios aos servidores/colaboradores e aos serviços prestados pelo Órgão

### 3.8- Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Auditoria	48
Câmara de educação superior e profissional	35
Ouvidoria	13
Secretaria geral	13
Coordenadoria de regulação, acompanhamento e controle das instituições educacionais	08
Assessoria Jurídica	07
Sistema de informatização e simplificação de processos	08

No que se refere à área interna mais demandada, temos a auditoria, seguida da Câmara de Educação Superior e Profissional (Cesp), fato justificado pelo assunto mais demandado qual seja: aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais com destaque para as instituições de ensino que ofertam cursos de educação profissional sem autorização deste órgão.

Com a finalidade de diminuir esse tipo de denúncia, o CEE, além de ampla divulgação no site da relação de instituições de ensino credenciadas e com os cursos reconhecidos, emitiu norma proibindo a descentralização de cursos.

A ouvidoria e a secretaria geral emitiram pronunciamento em demandas de menor complexidade, cuja resposta é rotineira, sendo tal encaminhamento fator que repercute na resolubilidade positiva das manifestações.

### 3.9- Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2024	2025
Fortaleza	84	55
Russas	2	10
Não se aplica	6	07
Itapajé	1	06
Limoeiro do Norte	0	05
Potengi	0	05
Aracati	0	05

Embora tenha diminuído o registro das manifestações de Fortaleza, observamos alcance da ouvidoria em vários municípios do estado, o que pode ser atribuído a atuação deste órgão na apuração das demandas que resultam em sanções e outras recomendações.

## 4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	153	141
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	3	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	1	0
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>142</b>

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	99,37%	99,30%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	0,63%	0,70%

O índice de resolubilidade deste órgão vem atendendo ao que é estipulado pela CGE, sendo considerado satisfatório, fato este atribuído ao persistente acompanhamento da ouvidoria junto às áreas internas na apuração e pronunciamento, zelando pela tempestividade da resposta.

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

Com relação a ações para melhoria do índice de resolubilidade, não se aplica a este órgão, diante de um índice acima do recomendado.

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

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2024</b>	7.01
<b>Tempo Médio de Resposta 2025</b>	8.79

Houve um pequeno acréscimo do tempo médio de resposta, fato ocorrido diante da demora excessiva na resposta de uma instituição de ensino, que mesmo com várias cobranças, demorou em enviar pronunciamento a esta ouvidoria, ainda somado às denúncias que requer maior tempo para apuração.

#### **4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

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

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

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,62
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,77
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,69
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,46
<b>Média</b>	<b>4,64</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>92%</b>

Quanto ao índice geral de satisfação percebe-se um elevado índice, o que nos deixa cientes do trabalho desenvolvido pela ouvidoria que preza por uma resposta ágil, objetiva, fazendo uso da linguagem simples, o que facilita a compreensão dos manifestantes.

#### 4.2.2 Expectativa do cidadão com a ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,15
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,54
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>9,40</b>

Nesse índice nota-se também que o serviço realizado pela ouvidoria teve análise positiva por parte dos manifestantes, demonstrando credibilidade e satisfação com os resultados da qualidade do serviço.

#### 4.2.3 - Índice de Resolutividade - Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	7	53,85
Não	2	15,38
Parcialmente	4	30,77

#### 4.2.4– Total de Respondentes

<b>Total de pesquisas respondidas 2024:</b>	25
<b>Total de pesquisas respondidas 2025:</b>	13

Tendo em vista o razoável índice de satisfação, apesar de poucos respondentes consideramos que a não adesão à pesquisa deve-se ao comodismo do cidadão que pode pensar em estar cumprindo apenas uma formalidade.

#### 4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Não se aplica a apresentação de ações uma vez que o CEE vem atingindo e melhorando o índice de satisfação.

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações podem ser assim especificadas: aplicação de sanções (descumprimento às normas e diretrizes educacionais), autorização de cursos e elogio a servidor público/colaborador. Assim, percebe-se que a mais evidente, refere-se ao funcionamento irregular de instituições de ensino, gerando dúvidas quanto à legalidade da emissão dos documentos escolares, estando interligada com informações sobre autorização de cursos.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os pontos recorrentes dizem respeito ao funcionamento das instituições escolares que deixam de cumprir as normas educacionais, resultando em prejuízos para os estudantes que se matriculam e tem suas expectativas frustradas.

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

O CEE disponibiliza em seu *site* institucional a relação das instituições de ensino que estão credenciadas, orientando os usuários que, em caso de dúvidas, contacte com este Órgão por meio da ouvidoria, telefones, e-mails ou presencialmente, a fim de serem informados sobre a legalidade dos cursos ofertados. Divulgação de Portarias, Pareceres e Resoluções acerca da legislação educacional e outros assuntos pertinentes, como forma de cientificar e proteger os cidadãos a fim de evitar prejuízos.

Realização de sindicância e auditoria, decorrentes de denúncias, com a finalidade de apurar as irregularidades das instituições de ensino, corrigindo as falhas detectadas, aplicando sanções quando se fizerem necessárias.

Ressaltamos a criação de um banco de avaliadores que fazem às instituições de ensino com a finalidade de verificar as condições de funcionamento emitindo relatório que subsidia o Conselho na emissão do parecer de credenciamento/recredenciamento/autorização/reconhecimento/renovação de reconhecimento dos cursos.

Outra providência adotada, é a realização de *lives* e projetos com o objetivo de esclarecer as escolas sobre a legislação de ensino e as implicações no descumprimento dessas normas.

## 6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA – TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Diante das manifestações registradas neste órgão, a ouvidoria mantém contato com as áreas internas, compartilhando os principais assuntos, o que resultou em ações com a finalidade de corrigir fragilidades no funcionamento das instituições de ensino, redundando na oferta de um serviço de qualidade para os usuários.

Nesse sentido, desde 2024 foi publicada a Portaria nº 278/2024 de 11 de novembro de 2024 que resolve suspender as solicitações de descentralização de cursos da educação profissional de nível médio na modalidade presencial e abertura de polos na modalidade educação a distância (EaD) das suas sedes para outros municípios do estado do Ceará até que a matéria seja regulamentada, suspendendo, até ulterior deliberação solicitações para a oferta da educação de jovens e adultos na modalidade EaD.

Com essa decisão o CEE incentiva as instituições de ensino a credenciarem suas unidades em cada município, com estrutura física adequada, bem como corpo docente habilitado, despreendendo-se da dependência da sede, tornando-se instituição autônoma com credenciamento próprio.

## 7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Por meio das manifestações de ouvidoria foi possível identificar importantes melhorias no aprimoramento das políticas públicas educacionais, em especial naquelas de competência do CEE. A oferta dos serviços por meios digitais se apresenta como a forma mais requerida pelos usuários dos serviços públicos e os mais indicados pelas equipes de gestão estratégica na contemporaneidade. De igual modo, o atendimento digital tem se mostrado mais acessível, com maior comodidade e agilidade para o público que busca os serviços da ouvidoria do CEE.

Com o intuito de o CEE oferecer serviços mais eficazes e eficientes à sociedade, sugere-se à Presidência:

- ✓ Aumentar os investimentos de insumos destinados à área de informática (internet banda larga, equipamentos, programas e sistemas);
- ✓ Implementar novas tecnologias para a virtualização dos processos com vistas a dar celeridade ao atendimento e prontidão às demandas da sociedade;
- ✓ Realizar concurso público para atender às demandas das unidades administrativas, tendo em vista que, atualmente, este Órgão conta com, apenas, dezessete servidores efetivos;
- ✓ Criar sistema de acompanhamento às instituições de ensino com visitas regulares para verificar as condições infraestruturais de funcionamento (acessibilidade, biblioteca, laboratórios, etc), o cumprimento do projeto pedagógico e curricular, escrituração escolar, dentre outros aspectos;
- ✓ Estimular a participação dos servidores na composição de Comissões que elaboram resoluções, considerando a importância para o sistema de ensino;
- ✓ Envolver os técnicos na elaboração do Projeto de Formação de Secretários Escolares.

Dentre essas sugestões, destacamos que está em fase de implementação a unificação dos sistemas de informatização e simplificação de processos utilizados para armazenar dados das instituições de ensino permitindo a análise de forma célere e eficiente, oferecendo informações para subsidiar pareceres e outros documentos; a realização de concurso público.

A continuidade dos encontros da Rede de Ouvidores, a formação continuada das equipes das ouvidorias setoriais e o aprimoramento e atualização constante da Plataforma Ceará Transparente são imprescindíveis para uma melhor execução das

atividades desenvolvidas pelo CEE.

## 8 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A direção superior do CEE reconhece o trabalho relevante da Ouvidoria e reafirma o compromisso de tornar o CEE uma instituição de excelência pela qualidade dos serviços prestados à sociedade. Ao tomar conhecimento do presente relatório, envidaremos esforços no sentido de colaborar para o fiel desempenho das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para proporcionar um serviço de qualidade aos que buscam este Órgão.

Ciente, recomendamos dar amplo conhecimento deste Relatório às unidades internas deste CEE e ao público em geral, por meio do *site*: [www.cee.ce.gov.br](http://www.cee.ce.gov.br) – *acesso à informação*:

<https://www.cee.ce.gov.br/wpcontent/uploads/sites/49/2019/11/Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2025-atual-4.pdf>

## 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

A Ouvidoria do CEE, em consonância com as normas e orientações emitidas pela CGE, vem desempenhando suas ações para que cada vez mais os cidadãos tenham suas demandas atendidas em tempo hábil e de forma satisfatória.

Nesse particular, ressalte-se os esforços empreendidos pela presidência, câmaras, unidades administrativas e de assessoramento no atendimento das questões que lhe são pertinentes.

Espera-se que as atividades desenvolvidas em 2025 possam ter contribuído para a melhoria da gestão do CEE, bem como para o atendimento às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Destaque-se também o trabalho realizado pela Auditoria que, junto à Ouvidoria, colabora com os processos de verificação e visita às instituições de ensino, realização de auditoria e sindicância instauradas em 2025 em razão de manifestações oriundas da Ouvidoria.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2026

---

**OUVIDOR SETORIAL**

---

**DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE**

## 10 – ANEXOS: AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

### 1 - CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Não houve desenvolvimento desta ação

### 4 - QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2025	CGE	05/05 a 19/09/2025	120h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	19/12/2025	3h/a
Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e à Discriminação	EGP	19/11	3h/a

### 5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Esta Ouvidoria apresenta em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II) relatório semestral das atividades, cujos documentos são enviados aos e-mails da Presidente do órgão e da coordenadora da Coordenadoria de Planejamento e Articulação com os Sistemas de Ensino, a fim de dar conhecimento das atividades da ouvidoria que podem subsidiar ações referentes ao planejamento estratégico deste órgão.

Segue abaixo a comprovação do envio dos referidos relatórios e de notícia de divulgação do documento referente ao 1º semestre, contendo uma síntese do perfil das manifestações do período, ações e providências adotadas para melhoria dos serviços prestados.



Claudia Coelho <claudia.coelho@cee.ce.gov.br>

## Relatório semestral das atividades da ouvidoria

3 mensagens


Claudia Coelho <claudia.coelho@cee.ce.gov.br>

8 de julho de 2025 às 11:11

Para: Joyce Maia <joyce.maia@cee.ce.gov.br>, presidente@cee.ce.gov.br, joyce.carneiro@cee.ce.gov.br

Bom dia!  
segue relatório semestral das atividades da ouvidoria deste órgão para conhecimento, a fim de ser colocado em pauta para apresentação na próxima reunião do Comitê Executivo



 Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria CEE 2025.odt  
160K



Claudia Coelho <claudia.coelho@cee.ce.gov.br>

---

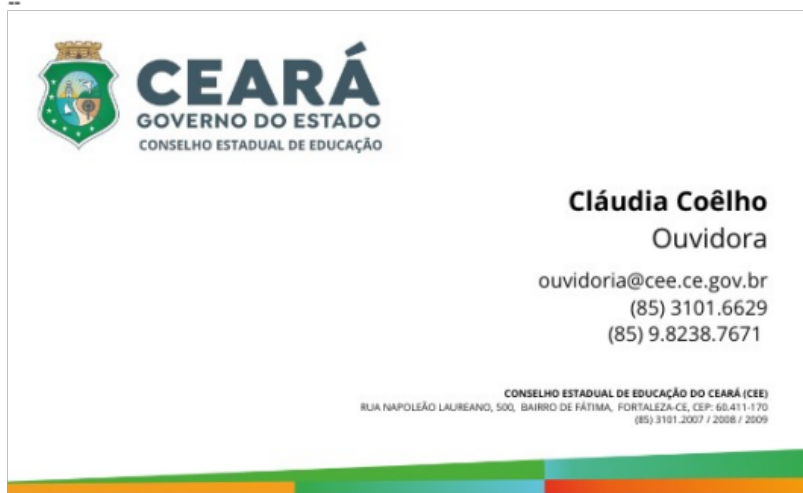
**Relatório 2º semestre - atividades da Ouvidoria do CEE**

---


Claudia Coelho <claudia.coelho@cee.ce.gov.br>

16 de janeiro de 2026 às 10:06

Para: Joyce Maia <joyce.maia@cee.ce.gov.br>, Presidência CEE <presidente@cee.ce.gov.br>



---

 Relatório 2º Semestral das Atividades da Ouvidoria CEE 2025.odt  
162K

•SERVIÇOS AO CIDADÃO

## Ouvidoria Setorial do CEE apresenta balanço semestral

5 de agosto de 2025 - 09:09 #balanço semestral #CEE #Ouvidoria Setorial CEE

Fernando Brito - Assessoria de Comunicação - (85) 3125.8974 / 9.9910.3443

[ascom@cee.ce.gov.br](mailto:ascom@cee.ce.gov.br) / [fernando.brito@cee.ce.gov.br](mailto:fernando.brito@cee.ce.gov.br)

A Ouvidoria Setorial do Conselho Estadual de Educação do Ceará (CEE) divulgou o balanço dos atendimentos realizado entre janeiro e junho de 2025. Ao todo, foram registradas 97 manifestações, sendo 24 (ou 25% do total) referentes a solicitações diversas.

As demais manifestações trataram de denúncias, reclamações e elogios ao trabalho dos servidores / colaboradores do CEE. 100% das manifestações foram respondidas no prazo legal, com um tempo médio de resposta de 8 (oito) dias, bem abaixo dos 30 dias previstos em lei e considerando a natureza da demanda e o interesse da Ouvidoria do CEE em atender o cidadão com celeridade e eficiência.

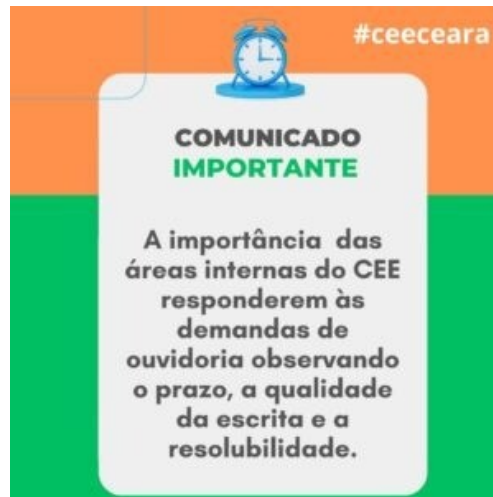
Os elogios se concentraram no reconhecimento ao servidor público, enquanto as denúncias e reclamações trataram, em sua maioria, de questões relacionadas à apuração de manifestações e ao funcionamento do atendimento telefônico. O índice de resolubilidade alcançou 100%. As manifestações foram distribuídas entre as diversas áreas do CEE.

Os assuntos mais demandados foram descumprimento às normas e diretrizes educacionais, elogio a servidor / colaborador, direitos e deveres dos alunos da educação especial, emissão de certificados e diplomas, equivalência de estudos, credenciamento de instituições de ensino, autorização de cursos, regularização de vida escolar, estrutura e funcionamento de unidades escolares e informações sobre legislação de ensino.

A titular da Ouvidoria do CEE, professora Cláudia Coêlho destaca o trabalho efetivado na unidade, que também inclui a mediação de conflitos entre atores da educação no Ceará,

## **7- AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA**

No decorrer deste ano foi publicado na Intranet do CEE notícia de conscientização sobre a importância das respostas das áreas internas no prazo estipulado pela ouvidoria, fato que vem sendo cumprido, o que resulta no bom índice de resolutividade e tempo de resposta.



## **8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA**

Não houve realização de ações de ouvidoria ativa

## **9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Em fase de implementação neste órgão.