



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Educação

**Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO
Célula de Ouvidoria-CEOUV**

Secretaria da Educação do Estado do Ceará - SEDUC

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria:
Vinicius Sales

▪ **Orientadora da Célula de Ouvidoria - Ceouv:**
Iranir Loiola

▪ **Ouvidora Substituta:**
Socorro Queiroz

▪ **Equipe Técnica:**
Rena Machado
Sandra Marinho
Valnice Vicente



ORGANOGRAMA DA EQUIPE DE OUVIDORES DA SEDUC

Equipe <u>SEDUC</u> Sede		
17 Coordenadorias		05 Assessorias
Equipe <u>SEFOR</u>		
<u>SEFOR</u> 01	<u>SEFOR</u> 02	<u>SEFOR</u> 03
Equipe CREDE		
CREDE 01	CREDE 08	CREDE 15
CREDE 02	CREDE 09	CREDE 16
CREDE 03	CREDE 10	CREDE 17
CREDE 04	CREDE 11	CREDE 18
CREDE 05	CREDE 12	CREDE 19
CREDE 06	CREDE 13	CREDE 20
CREDE 07	CREDE 14	

Totalizando 44 áreas internas e 01 Sub-rede (Crede 01)



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES - 2019

- Reuniões periódicas de realinhamento, feedback, implantação e monitoramento das ações;
- Atualização das comissões (Ética, Assédio Moral, E-pasf e SIC), e solicitação do plano de trabalho, das reuniões e suas deliberações;
- Trabalho de sensibilização junto as demais Coordenadorias sobre o cumprimento do prazo;

Tipo de Manifestação	TOTAL
RECLAMAÇÃO	99
DENÚNCIA	41
SOLICITAÇÃO	15
SUGESTÃO	02
ELOGIO	00
Total	157

Fonte: CT do dia 01/02/2019

Tipo de Manifestação	TOTAL
RECLAMAÇÃO	01
DENÚNCIA	00
SOLICITAÇÃO	00
SUGESTÃO	01
ELOGIO	00
Total	02

Fonte: CT do dia 30/09/2019

Quadro comparativo do Sumário Executivo (Atrasadas):



- **Monitoramento diário do sistema SOU e SIC no Portal da Transparência;**
- **Levantamento do perfil das Coordenadorias por tempo de resposta do ano de 2018 (raio-X de quais coordenadorias precisavam de mais integração com a ouvidoria);**
- **Ofício circular nº012-2019 para as Coordenadorias solicitando maior atenção ao cumprimento do prazo das manifestações;**
- **Mudança procedimental e de Técnico na forma de enviar, monitorar prazos e encaminhar as respostas ao Cidadão;**
 - Reestruturação e redução da equipe de 06 para 05 pessoas, melhorando significativamente o clima organizacional;
 - Elaboração do procedimento sobre envio, monitoramento e retorno das manifestações ao Cidadão;
- **Elaboração, aprovação e divulgação do Fluxo de Ouvidoria;**



Sugestões de Melhorias – 2º semestre de 2019:

- Treinamento & Desenvolvimento:

- Trabalho em Equipe;
- Atendimento ao Público;
- Sensibilização para os 5'S (limpeza, organização, utilização, saúde e autodisciplina);
- Conscientização e redução de custos com impressão, ligação e energia elétrica;
- Curso básico em ouvidoria: alinhamento das equipes e entrega de certificado de reconhecimento a todos que atingiram durante o 1º semestre de 2019 a meta de 92% de resolubilidade (indicador CGE);

- Motivacional:

Painel de elogios no pátio da SEDUC.



DESAFIOS

- **Implantação da sub-rede de ouvidoria na CREDE 01;**
- **Projeto Piloto “Ouvidoria Itinerante da Educação” - concluído em setembro/2019 e previsto para implantação a partir do 1º semestre de 2020;**

Objetivo: Divulgar o trabalho da Ouvidoria da SEDUC, facilitando o acesso e registro de manifestações dos que fazem parte integrante da Escola sobre as questões de educação, como também suas atribuições e canais de acesso



Ações para o 1º Semestre de 2020:

- Criação de novos de indicadores de Desempenho;
- Elaboração do Manual de boas práticas para Ouvidoria;
- Elaboração e divulgação do Código de Conduta Ética;
- Procedimento Operacional Padrão da Ouvidoria – POP CEOUV;

Obrigado!

Vinicius Sales

Coordenador do Controle Interno e Ouvidoria

