

**Resolução CEE/RO/CEB n. 040/13, de 30 de setembro de 2013.**

Adverte o Colégio Adventista de Porto Velho pela não observância à legislação de ensino vigente, no que se refere a matrículas de alunos.

A Presidente da Câmara de Educação Básica, do Conselho Estadual de Educação de Rondônia, no uso de suas atribuições legais e, considerando o que consta do Parecer CEE/RO/CEB n. 028/13, decorrente da análise procedida no Processo n. 025/13-CEE/RO, e a deliberação favorável em sessão realizada no dia 30 de setembro de 2013,

#### RESOLVE

Art. 1º Advertir o Colégio Adventista de Porto Velho pela não observância à legislação de ensino vigente, no que se refere a matrículas de alunos.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Conselheira Irany de Oliveira Lima Moraes  
Presidente da Câmara de Educação Básica**

**Resolução CEE/RO/CEB n. 043/13, de 21 de outubro de 2013.**

Considera, a partir do final do ano letivo de 2009, encerradas as atividades escolares do Colégio e Curso Decisão, em Pimenta Bueno, e dá outras providências.

A Presidente da Câmara de Educação Básica, do Conselho Estadual de Educação de Rondônia, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista:

- a solicitação constante do Requerimento, protocolado neste Conselho em 11 de outubro de 2013;
- o disposto no § 1º, do artigo 20, da Resolução n. 095/03-CEE/RO;
- a deliberação da Câmara de Educação Básica, em 21 de outubro de 2013,

#### RESOLVE

Art. 1º. Considerar, a partir do final do ano letivo de 2009, encerradas as atividades escolares do Colégio e Curso Decisão, em Pimenta Bueno.

Art. 2º Atribuir à Coordenadora Regional de Educação/SEDUC, em Pimenta Bueno a responsabilidade do atendimento ao disposto no § 3º, do artigo 20, da Resolução n. 095/03-CEE/RO.

Art. 3º Atribuir à Mantenedora, juntamente com o mantido Colégio e Cursos Decisão, em Pimenta Bueno, o cumprimento do disposto no § 3º, do artigo 20, e no artigo 21, da Resolução n. 095/03-CEE/RO.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente, os efeitos do Parecer n. 092/02-CEE/RO e da consequente Resolução n. 137/02-CEE/RO, que concedeu Reconhecimento ao Colégio e Cursos Decisão, em Pimenta Bueno.

**Conselheira Irany de Oliveira Lima Moraes  
Presidente da Câmara de Educação Básica.**

**PORTARIA Nº 1262/2013-GAB/SEDUC  
Porto Velho, 22 de novembro de 2013.**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Estadual da Educação, no âmbito da Secretaria de Estado da Educação de Rondônia, regulamenta a indicação e escolha do Ouvidor e dá outras providências.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições legais que lhe confere o Art. 71 da Constituição do Estado de Rondônia,

#### RESOLVE:

Art. 1º Fica criada no âmbito da Secretaria de Estado da Educação de Rondônia - Seduc, e sob a coordenação desta, a Ouvidoria Estadual da Educação, com a finalidade de estabelecer um canal de escuta formal, direto e permanente entre a Secretaria e os usuários dos serviços educacionais, possibilitando a identificação das demandas da sociedade, a avaliação dos serviços prestados e do grau de satisfação com estes.

Art. 2º A Ouvidoria Estadual da Educação, por ser um instrumento de gestão é subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário da Pasta.

Art. 3º O Secretário de Estado da Educação de Rondônia, mediante Portaria, designará um servidor, preferencialmente com graduação em nível superior e pertencente ao Quadro de Servidores Efetivos do Estado de Rondônia, que será o executor do serviço, na qualidade de Ouvidor Estadual da Educação.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Estadual da Educação terá sua sede em sala reservada que favoreça a acessibilidade da população, que assegure o sigilo do conteúdo das demandas e a privacidade do cidadão, será localizada na Secretaria de Estado da Educação - Seduc e seu horário de atendimento será compatível com o horário de expediente habitual da Pasta.

#### Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - Atender à população em suas demandas, recebendo, examinando e encaminhando suas reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, bem como prestando informações referentes a procedimentos, ações, projetos e programas de agentes e entidades integrantes da Seduc;

II - Encaminhar aos setores ou órgãos competentes as comunicações sobre problemas operacionais de procedimentos, ações, projetos e programas, assim como, acompanhar as soluções e retornar aos cidadãos, sempre com clareza e objetividade, as informações sobre as providências adotadas em relação a sua demanda;

III - Requisitar informações e documentos referentes às questões apresentadas e, sendo o caso, recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões que implicarem na inadequada prestação do serviço público, no âmbito da Seduc;

IV - Promover um trabalho articulado com os órgãos de classe representativos das diversas categorias profissionais da área de educação, líderes de associações comunitárias e quaisquer outros segmentos que possam auxiliar no desenvolvimento do serviço e contribuir para o fiel cumprimento das atribuições da Seduc;

V - Reunir-se com o corpo gerencial da Seduc com o objetivo de mediar situações emergenciais e/ou buscar soluções para problemas detectados, atenuando conflitos;

VI - Identificar e avaliar o grau de satisfação da população em relação aos serviços prestados no âmbito da Seduc, orientando os gestores às correções dos problemas detectados;

VII - Produzir e divulgar relatórios estatísticos e gerenciais periódicos, para auxiliar a gestão nas tomadas de decisões em prol do aperfeiçoamento do atendimento e da qualidade dos serviços prestados;

VIII - Facilitar ao usuário dos serviços de educação o acesso às informações relativas às atividades da Instituição, proporcionando maior transparência das ações da pasta;

IX - Incentivar a participação popular na modernização dos processos e procedimentos da instituição;

X - Sensibilizar os dirigentes/gestores do corpo técnico-gerencial da Secretaria, no sentido de aperfeiçoar processos de trabalho em prol da boa prestação do serviço público;

XI - Zelar e manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando for expressamente solicitado por este, bem como do teor das manifestações.

Art. 5º A Ouvidoria desempenhará suas competências através dos seguintes Canais de atendimento:

- I - Atendimento presencial na sede da Ouvidoria;
- II - Caixa Postal;
- III - Email: ouvidoria@seduc.ro.gov.br;
- IV - Telefone: através de 0800, com ligação gratuita em todo o território nacional;
- V - Formulário eletrônico próprio disponível no site da Seduc, [www.seduc.ro.gov.br](http://www.seduc.ro.gov.br), através da aba Ouvidoria;
- VI - Poderão também ser captadas demandas da população através de notícias da imprensa e encaminhadas por outros órgãos locais.

§ 1º Ao fazer o registro de uma manifestação, o cidadão poderá solicitar o sigilo de sua identidade.

§ 2º O cidadão receberá um número de protocolo, com o qual acompanhará a tramitação de sua demanda, através do canal de atendimento a sua escolha.

§ 3º O cidadão manifestante informará o melhor canal para que a Ouvidoria possa contatá-lo e mantê-lo informado quanto à tramitação de sua demanda.

Art. 6º As demandas poderão ter seu registro recusado quando:

I - Não trataram de assuntos relacionados à educação ou às ações/serviços prestados pela Seduc/RO. Entretanto, a Ouvidoria poderá orientar o cidadão quanto ao local correto para encaminhamento da demanda em questão;

II - Não apresentarem dados suficientes ou minimamente fundamentados para seu processamento, mesmo que tratando de assuntos relacionados à educação;

III - O conteúdo for manifestado de forma incompreensível para seu processamento;

IV - Tratem de assunto constante de outra manifestação já cadastrada pelo mesmo usuário.

V - Tratem de assuntos que apresentem dados/fatos meramente ofensivos à reputação e/ou à dignidade de outrem.

Art. 7º Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria/Seduc serão devidamente registradas e analisadas pela equipe técnica e, de acordo com teor, cada demanda receberá a classificação a seguir:

I - Reclamação: queixa simples; manifestação de desagravo; protesto; relato de insatisfação em relação e ações e/ou serviços;

II - Denúncia: queixa com conteúdo mais grave, que significa dar a conhecer, delatar um fato de caráter sigiloso quando há irregularidade ou índice de irregularidade na administração;

III - Sugestão: ideias; propostas de mudança que serão submetidas à apreciação da Instituição;

IV - Elogio: reconhecimento, demonstração de satisfação agradecimento ao serviço recebido;

V - Solicitação: requisição de acesso a ações e/ou serviços;

VI - Informação: solicitação de alguma referência, instrução, orientação, esclarecimento.

Art. 8º As demandas também serão categorizadas por grupos, de acordo com o assunto ao qual estão relacionadas:

- I - Assistência;
- II - Financeiro;
- III - Gestão;
- IV - Programas.

Art. 9º As demandas serão priorizadas com prazo máximo para apresentação dos resultados conclusivos determinados através de avaliação da equipe técnica de Ouvidoria, de acordo com o teor da demanda:

- I - Urgente: 05 dias;
- II - Alta: 10 dias;
- III - Média: 15 dias;
- IV - Baixa: 20 dias.

§ 1º O envio de resposta final, com os pareceres conclusivos ao usuário, dar-se-á no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de registro da demanda na Ouvidoria, salvo justo motivo.

§ 2º As demandas que não forem respondidas pelo órgão/setor responsável no prazo estipulado, serão reiteradas cobrando os resultados. Se mesmo após a reiteração, não houver retorno para a demanda ou justificativa plausível para o não cumprimento do prazo, a atuação será encaminhada para conhecimento e providências do Secretário de Estado de Educação de Rondônia.

Art. 10 Independente do canal de recebimento, toda manifestação recebida na Ouvidoria será devidamente classificada, analisada e encaminhada ao órgão/setor competente para conhecimento e providências, cabendo a tal órgão/setor providenciar a apuração dos fatos narrados e o envio de resposta plausível, em conformidade com o teor da manifestação para a Ouvidoria, a fim de que seja encaminhada a resposta oficial ao cidadão demandante.

Art. 11 O órgão/setor que receber uma demanda encaminhada pela Ouvidoria deverá prestar informações claras e objetivas quanto às providências adotadas para a solução da questão, que serão encaminhadas para conhecimento do demandante.

Parágrafo Único - O órgão/setor competente para o recebimento e resolução de uma demanda será definido de acordo com o organograma atual e respectivas atribuições da Seduc.

Art. 12 Todos os servidores da Seduc, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria.

Art. 13 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a contar de 1º de novembro de 2013.

EMERSON SILVA CASTRO  
Secretário de Estado da Educação

PORTARIA N. 1264/2013-GAB/SEUDC  
Porto Velho, 22 de novembro de 2013.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 71 da Constituição do Estado de Rondônia,

RESOLVE:

Art. 1º. Designar os servidores abaixo qualificados, para responder pelo controle das linhas telefônicas que atendem a este gabinete que serão reguladas com senha e daquelas bloqueadas para chamadas Interurbanas e para telefones móveis.

SETOR	NOME DO SERVIDOR	MATRÍCULA/SIAPN	TELEFONE	SUA RESPONSABILIDADE
ASSESSORIA GAB	Janalina Mara de Oliveira da Silva	300022347	(69) 3216 5386	Bloqueio com Senha
ASSESSORIA GAB	Samantha de Moraes Moreira	300073709	(69) 3216 5372	Bloqueio com Senha
ASSESSORIA GAB	Larissa Santos Rodrigues	017710332-90	(69) 3216 5393	Bloqueio com Senha
ASSESSORIA GAB	Anne Cristina Dias de Lima Viana	300052804	(69) 3216 5339	Bloqueio com Senha
CERIMONIAL	Karina Fabiana de Siqueira	300123039	(69) 3216 5337	Bloqueio com Senha
BOLSA FAMILIA	Sireli Rosário Costino do Carmo	0701844	(69) 3216 5008	Bloqueio com Senha
CTCE	Francisco Manuel da Silva	300036811	(69) 3216 5949	Bloqueio com Senha
REDAÇÃO	Maria Helena Romancini	300008426	(69) 3216 5926	Bloqueio para Interurbano e Telefone móvel
PROTOCOLO	Cleidimar Dias Molino	300024176	(69) 3216 5277	Bloqueio para Interurbano e Telefone móvel
ASSESSORIA GAB	Carole Zubide	---	(69) 3216 5392	Bloqueio para Interurbano e Telefone móvel
ASTEC	Marcos Meireles Fonseca e Silva	300006308	(69) 3216 5385	Bloqueio para Interurbano e Telefone móvel

Art. 2º. O controle das ligações Interurbanas bem como as ligações para telefones móveis, será feito com a utilização de instrumento de controle (anexo I) desta portaria.

Art. 3º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

EMERSON SILVA CASTRO  
Secretário de Estado da Educação

ANEXO I

FICHA DE CONTROLE DE LIGAÇÕES EFETUADAS

SETOR \_\_\_\_\_ Nº DO TELEFONE \_\_\_\_\_  
DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TEMPO DE DURAÇÃO \_\_\_\_\_  
NÚMERO DISCADO \_\_\_\_\_ LOCALIDADE \_\_\_\_\_  
PESSOA DE DESTINO \_\_\_\_\_ ÓRGÃO \_\_\_\_\_  
ASSUNTO \_\_\_\_\_

USUÁRIO \_\_\_\_\_ RUBRICA \_\_\_\_\_

FICHA DE CONTROLE DE LIGAÇÕES EFETUADAS

SETOR \_\_\_\_\_ Nº DO TELEFONE \_\_\_\_\_  
DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TEMPO DE DURAÇÃO \_\_\_\_\_  
NÚMERO DISCADO \_\_\_\_\_ LOCALIDADE \_\_\_\_\_  
PESSOA DE DESTINO \_\_\_\_\_ ÓRGÃO \_\_\_\_\_  
ASSUNTO \_\_\_\_\_

USUÁRIO \_\_\_\_\_ RUBRICA \_\_\_\_\_

FICHA DE CONTROLE DE LIGAÇÕES EFETUADAS

SETOR \_\_\_\_\_ Nº DO TELEFONE \_\_\_\_\_  
DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TEMPO DE DURAÇÃO \_\_\_\_\_  
NÚMERO DISCADO \_\_\_\_\_ LOCALIDADE \_\_\_\_\_  
ASSUNTO \_\_\_\_\_

PESSOA DE DESTINO \_\_\_\_\_ ÓRGÃO \_\_\_\_\_  
USUÁRIO \_\_\_\_\_ RUBRICA \_\_\_\_\_