



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO**

**Descrição**

A Ouvidoria da Educação tem como objetivo tratar de manifestações referentes à prestação de serviços públicos educacionais no âmbito da Rede Municipal de Ensino, além de fortalecer a gestão educacional por meio da atuação junto aos órgãos e equipamentos da Secretaria.

Desta forma, garante-se à população em geral, o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, sendo as manifestações divididas em: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

**Quem pode solicitar**

Qualquer cidadão que não receber resposta ou solução satisfatória de sua demanda, quando se sentir mal atendido, quando deixar de ter seus direitos garantidos, ou na ocasião de denúncias envolvendo irregularidades no âmbito da Rede Municipal de Ensino.

**Período de solicitação**

Durante todo o ano.

**Dia(s) e horário(s) de atendimento**

Segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 (exceto feriados).

**Requisitos**

No caso de denúncia, a manifestação será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança, conforme Art. 14º do Decreto nº 35.382/2018.

**Prazo de execução**

30 (trinta) dias, conforme estabelecido pela Lei Nacional nº 13.460/2017.

**Meios de contato**

- Presencial: Secretaria de Educação - Rua Claudino Barbosa, 313 - Macedo (mediante agendamento);
- E-mail: [ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br); e
- Telefone: 0800 055 5811.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Forma de acompanhamento**

E-mail e telefone, informando o número de protocolo recebido no ato do registro da manifestação.

**Legislação**

Decretos Municipais nº 35.382/2018 e 39.419/2022, Lei Municipal nº 7.969/2021 e Lei Nacional nº 13.460/2017

**Informações Complementares**

A Ouvidoria da Educação atua na recepção das seguintes manifestações:

1. DENÚNCIAS: Casos em que o munícipe comunica prática de ato ilícito na Rede Municipal de Ensino, cuja solução de providência dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo da Prefeitura de Guarulhos.
2. RECLAMAÇÕES: Manifestações de insatisfação relativas aos serviços públicos da Rede Municipal de Ensino.
3. SUGESTÕES: Propostas de ideia ou aprimoramento de políticas e serviços prestados.
4. ELOGIOS: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido por servidor público municipal.
5. SOLICITAÇÕES: Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de professor e requer a solução do problema.