



**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 informações.

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 (5º andar);
- E-mail: ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br;
- Telefone: 0800 055 5811; e,
- Sistema: <https://ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/educacao/ouvidoria/login.php>.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Forma de acompanhamento

- E-mail;
- Telefone; e,
- Sistema.

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. INFORMAÇÕES: Dúvidas em geral que envolvam a atuação da Secretaria Municipal de Educação de Guarulhos.