

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2022



OUVIDORIA DA
EDUCAÇÃO



PREFEITURA DE
GUARULHOS



SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

ALEX VITERALE DE SOUSA
Secretário de Educação

FÁBIA APARECIDA COSTA
Subsecretária de Educação

MARIA ANGELA GIANETTI
Departamento de Planejamento da Educação

EDUARDO DA SILVA TAVARES
Departamento Orçamentário da Educação

RAPHAEL HENRIQUES RAPOSO
Departamento de Recursos Humanos da Educação

DANIEL TOLEDO
Departamento de Projetos e Obras da Educação

SOLANGE TURGANTE ADAMOLI
Departamento de Orientações Educacionais e Pedagógicas

JOSE ANTONIO RODRIGUES JUNIOR
Departamento de Tecnologia da Informação da Educação

JULIANA POLESÍ VELOSO
Departamento de Logística e Suprimentos da Educação

LUCIANA MORAIS DE PAULA
Departamento de Gestão de Espaços Educacionais

MELISSA PIRES GOMES
Supervisão Escolar

Ouvidoria da Educação

Rua Claudino Barbosa, 313 - Macedo - CEP 07113-040

(11) 2475-7300 – ramal 7417

ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br

Equipe

CAUÊ LADISLAU DE OLIVEIRA

Divisão Técnica de Ouvidoria e Apoio à Correição

ADRIANA APARECIDA DE OLIVEIRA ROSSINHOLI

TAMIRES MARTINS DA SILVA

**Seção Técnica de Demandas e Canais de Comunicação da Ouvidoria da
Educação**

TIAGO KROITOR PEREIRA

Seção Técnica de Acompanhamento de Sindicâncias, TACs e PADs

Elaboração e revisão

ADRIANA A. DE OLIVEIRA ROSSINHOLI

CAUÊ LADISLAU DE OLIVEIRA

TAMIRES MARTINS DA SILVA

TIAGO KROITOR PEREIRA

Lista de siglas e abreviaturas

CEU	Centro de Educação Unificado
CIL	Centro de Incentivo à Leitura
CME	Centro Municipal de Educação
DPE	Departamento de Planejamento da Educação
DOE	Departamento Orçamentário da Educação
DRHE	Departamento de Recursos Humanos da Educação
DPOE	Departamento de Projetos e Obras da Educação
DOEP	Departamento de Orientações Educacionais e Pedagógicas
DTIE	Departamento de Tecnologia da Informação da Educação
DLSE	Departamento de Logística e Suprimentos da Educação
DGEE	Departamento de Gestão dos Espaços Educacionais
EPG	Escola da Prefeitura de Guarulhos
SUPES	Supervisão Escolar

Sumário

Apresentação	6
Sobre a Ouvidoria da Educação	7
Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	10
Sistema e formulário SIAGRU.....	10
Carta de serviços.....	11
Revisão das manifestações.....	12
Participação em cursos e treinamentos	12
Dados Estatísticos.....	13
Manifestações recebidas e encerradas.....	14
Meios de recebimento.....	15
Tipos de manifestação.....	15
Tipos de resolução	16
Encaminhamentos.....	17
Assuntos mais frequentes	17
Unidades escolares	18
Perfil do manifestante.....	19
Tempo de resposta	20
Pesquisa de satisfação de atendimento.....	21
Melhorias gerenciais.....	23
Considerações finais	23

Apresentação

O relatório anual de Ouvidoria da Secretaria de Educação é fundamentado pelo Inciso II do Artigo 14 da Lei Nacional nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que trata da elaboração anual de relatório de gestão que consolida as informações dos protocolos de atendimento, observando as falhas e apresentando sugestão de melhorias na prestação de serviços públicos, buscando proporcionar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública no âmbito da esfera educacional.

Neste documento serão apresentadas informações acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação durante o ano de 2022, evidenciando os dados estatísticos e resultados de atuação no período.

O período foi marcado pela criação da Ouvidoria da Educação por meio da Lei Municipal nº 7.969 de 28 de dezembro de 2021, com posterior regulamentação pelo Decreto Municipal nº 39.419 de 30 de agosto de 2022, que garantiu melhor qualificação das demandas educacionais, bem como o aprimoramento das comunicações internas a fim de melhorar a prestação do serviço público educacional e fortalecer a gestão com a produção e o fornecimento de informações relevantes para subsidiar a tomada de decisões.

Sendo assim, o presente relatório configura-se como mais uma via de informação para os públicos interno e externo, contribuindo para a participação social e figurando como registro das ações desta Ouvidoria da Educação no período analisado.

Sobre a Ouvidoria da Educação

Com o objetivo de assegurar a interlocução com a sociedade na esfera pública educacional, contribuindo com a eficácia, efetividade, economicidade, transparência, o compromisso público e a ética nas atividades desempenhadas, em 28 de dezembro de 2021, por meio da Lei Municipal nº 7.969, foi criada a Ouvidoria da Secretaria de Educação, com posterior regulamentação em 30 de agosto de 2022, por meio do Decreto Municipal nº 39.419.

Dada a instituição e regulamentação da Ouvidoria da Educação, foram definidas que as atribuições do órgão seriam a de estabelecer canais de comunicação com o público usuário dos serviços educacionais prestados pela municipalidade, a fim de garantir que qualquer cidadão formule e encaminhe reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios relativos à rede municipal de ensino; estabelecer articulação permanente com as áreas técnicas internas, objetivando a adoção de medidas para o aperfeiçoamento, correção e prevenção de falhas e de omissões na prestação dos serviços públicos educacionais; coordenar, monitorar e avaliar, em articulação com as áreas técnicas internas, a elaboração, atualização e execução da Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Educação, nos termos do Artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017; analisar as solicitações efetuadas por usuários dos serviços públicos educacionais, verificando as condições mínimas de admissibilidade e registrando a categoria da manifestação; registrar todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação em sistema informatizado, de forma a acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão; realizar a triagem das manifestações dirigidas à Ouvidoria da Educação, acionando os órgãos internos competentes para a obtenção das informações necessárias para a formulação das respostas às reclamações, denúncias, sugestões ou informações, e remeter, após validação superior, as respostas



pertinentes, atentando-se ao quanto disposto pela Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; e informar ao cidadão sobre o andamento do registro recebido por meio do sistema informatizado de ouvidoria, bem como as providências adotadas, sempre que solicitado.

Nesse sentido, a Ouvidoria funciona como um agente com vistas à promoção de mudanças, favorecendo uma gestão flexível e comprometida com a satisfação do cidadão e estimulando a prestação de serviços públicos de qualidade, buscando a garantia dos direitos.

Dentro dessa interlocução entre a instituição e a sociedade, a Ouvidoria da Educação recepciona, analisa e providencia o encaminhamento de cada manifestação registrada, dos quais são:

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **Informação:** Solicitação de informações quanto aos processos e serviços prestados pela Administração Pública.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- **Solicitação:** 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.
- **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A

denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos, mesmo que ocorridas em âmbito privado. A investigação e repressão a esses atos ilícitos dependem da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

Para o encaminhamento e resolução das manifestações registradas, a Ouvidoria da Educação se utiliza de linguagem de fácil compreensão e acessível no contato aos munícipes, denominada "linguagem cidadã", sendo um padrão de linguagem desejável e que permite ao cidadão o efetivo acesso à informação ou busca do serviço público.

Dentro dos serviços ofertados pela Ouvidoria da Educação, são disponibilizadas diversas formas de registro das manifestações, tal como a utilização do formulário eletrônico, mecanismo bastante simples e intuitivo, linha telefônica gratuita para contato, envio de correspondência para o endereço físico da Secretaria de Educação ou eletrônico para a Ouvidoria da Educação, bem como o atendimento presencial na sede da Secretaria.

- **Formulário online:**

- <https://ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/educacao/ouvidoria/login.php>;

- **Telefone:** 0800 055 5811;

- **Presencial e carta:** Secretaria de Educação - Rua Claudino Barbosa, 313 – Macedo, Guarulhos/SP, CEP 07113-040; e,

- **E-mail:** ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br;



Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

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.

Para tanto, as ferramentas e processos abaixo descritos compõem os meios necessários para o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria, servindo de base para o contínuo aperfeiçoamento e ampliação da atuação desta especializada.

- Sistema e formulário SIAGRU

Como forma de controle das manifestações registradas, a Ouvidoria da Educação adotou o SIAGRU, sistema de código aberto, desenvolvido e administrado pelo Departamento de Informática e Telecomunicações – DIT, que permite o controle de demandas e dos prazos para atendimento das manifestações, com sua implantação realizada em março de 2022.

O sistema também disponibiliza um formulário para o munícipe registrar sua manifestação a qualquer momento e encontra-se disponível por meio do endereço eletrônico:

<https://ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/educacao/ouvidoria/login.php>

- Carta de serviços

Com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços públicos na esfera educacional e em atendimento ao Artigo 7º da Lei Nacional nº 13.460/2017, a Ouvidoria de Educação atuou no mapeamento e centralização do processo que disponibilizou no Portal de Guarulhos, informações sobre cada serviço educacional prestado e que pode ser acessado por meio do endereço eletrônico <https://www.guarulhos.sp.gov.br/cartasdeservico>. Os serviços publicados são:

- Artes cênicas;
- Atendimento da Supervisão Escolar;
- Atendimento nutricional aos alunos com necessidades alimentares especiais;
- Atividades artísticas;
- Atividades físicas aquáticas;
- Atividades físicas;
- Aula de música;
- Autorização para pesquisa de campo de pós-graduação, mestrado e doutorado;
- Bibliotecas da educação;
- Centro Municipal de Educação e Artes - CEMEAR - Cursos gratuitos;
- Centros de Incentivo à Leitura - CIL;
- Centros Municipais de Incentivo à Leitura – CMIL;
- Cursos de línguas;
- Educação para o trânsito;
- EducaCEU;
- Educadança;
- Ouvidoria;
- Piscina aberta à comunidade;

- Programa de transporte escolar gratuito;
- Uso do espaço – CME Adamastor;
- Vaga em creche;
- Vaga na educação de jovens e adultos;
- Vaga no ensino fundamental; e,
- Vaga em pré-escola.

- Revisão das manifestações

Considerando as particularidades de cada manifestação, bem como as tratativas específicas realizadas pelas áreas técnicas, departamentos e órgãos responsáveis pelas informações e resoluções apresentadas, esta Ouvidoria da Educação atua, caso a caso, na revisão das manifestações e respostas aos manifestantes, com o objetivo de garantir a eficiência na tramitação de documentos, a agilidade nas conclusões e o fácil entendimento do público que utiliza seus serviços.

- Participação em cursos e treinamentos

Tendo em vista as legislações vigentes pertinentes às demandas de natureza de ouvidoria, o atendimento satisfatório aos manifestantes dentro de nosso escopo de atuação, bem como os princípios da ética, moralidade, celeridade e transparência, os servidores que compõem o quadro da Ouvidoria da Educação participam de formação em plataforma virtual, disponibilizada pelo Governo Federal em <https://www.escolavirtual.gov.br/>, na qual foram realizados os seguintes cursos:

- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública;
- Gestão em Ouvidoria;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; e
- Acesso à Informação.

Dados estatísticos

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação têm o seu conteúdo analisado cuidadosamente, dentro das competências do órgão. Para o ano de 2022, em seu início, a Ouvidoria da Educação atuou no processo de estruturação, divulgação e sistematização das manifestações recebidas, que pode ser observado na evolução do gráfico abaixo, onde os registros de atendimento passaram de 3 no mês de março para 94 manifestações registradas em dezembro, apresentando um acréscimo exponencial das demandas, refletindo o trabalho de publicização da especializada junto aos atores que compõem a rede municipal de ensino.

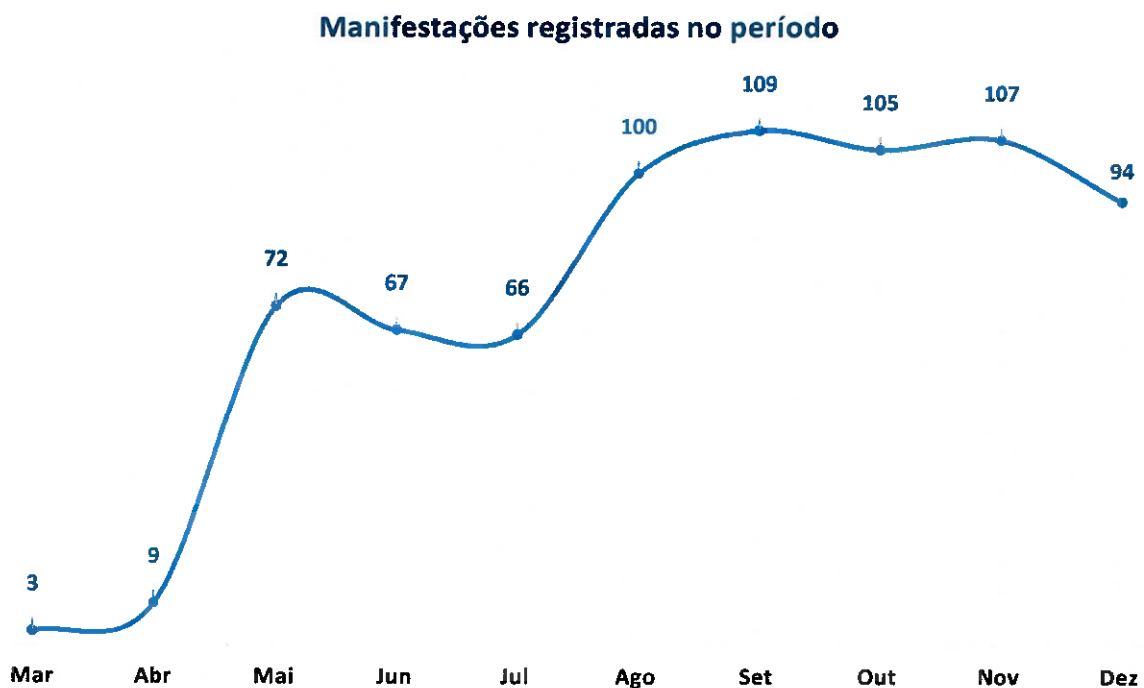


Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

(Assinatura manuscrita)

- Manifestações recebidas e encerradas

No ano de 2022 foram recepcionadas e tratadas 732 manifestações no total. Destas, 57 foram indeferidas por razões diversas, como duplicidade de solicitação ou falta de complementação de dados necessários.

Ao todo, foram distribuídas 675 manifestações para as áreas responsáveis, considerando sua temática e, deste montante, 644 manifestações foram respondidas, tratadas e encerradas pela Ouvidoria da Educação até o encerramento do exercício de 2022.

Manifestações por status no período

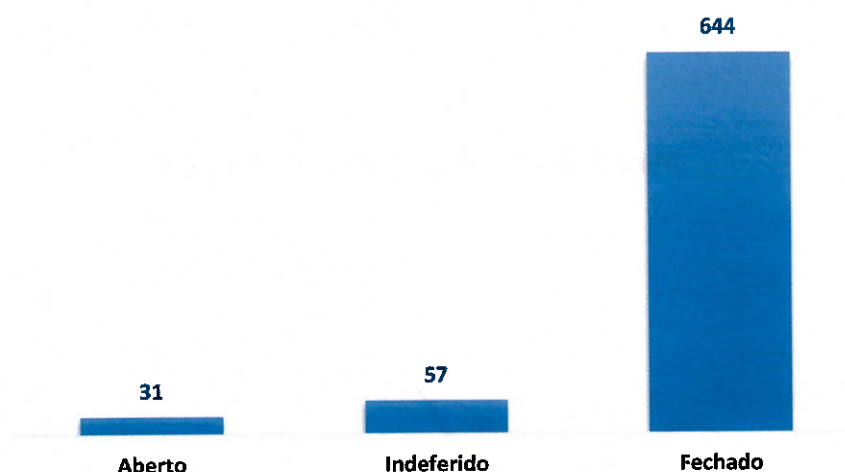


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

- Meios de recebimento

No ano de 2022, o meio de atendimento com maior número de registros foi o *e-mail*, com 340 manifestações, seguido por 292 registros realizados por telefone, mostrando-se serem os meios de atendimento mais utilizados, representando 86,3% das manifestações registradas.

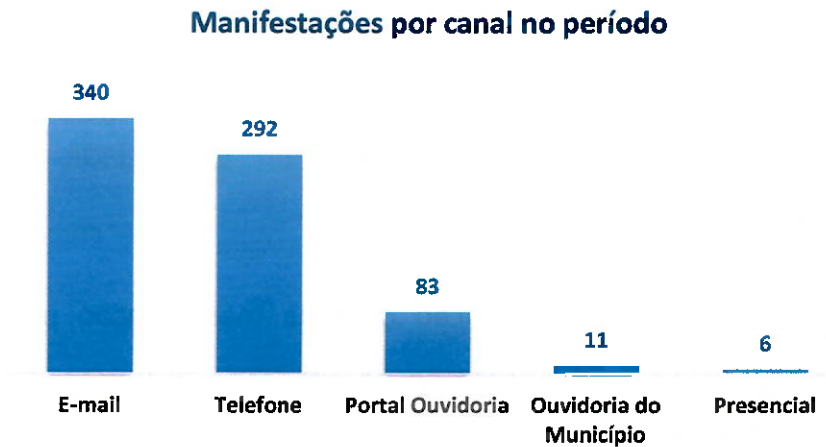


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

- Tipos de manifestação

Já o tipo de manifestação com maior número de registros em 2022 foi o de "Reclamação", representando 43,6% do volume de registros na Ouvidoria.

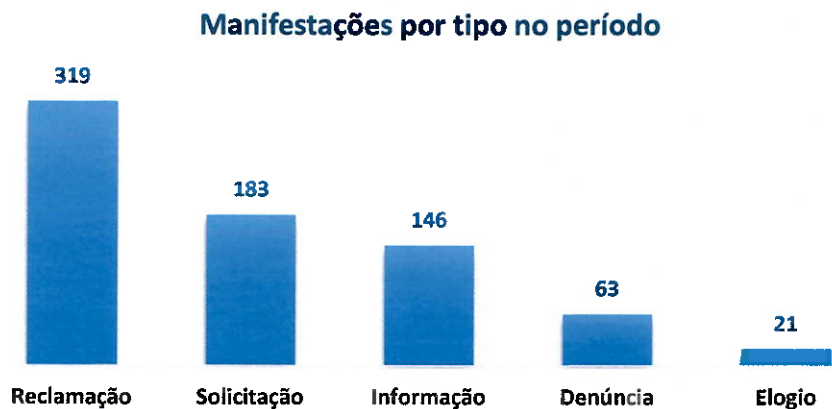


Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Handwritten signature

- Tipos de resolução

Toda manifestação registrada, ao ser finalizada na Ouvidoria da Educação, recebe uma classificação em relação ao tipo de encerramento oferecido pela área responsável, compreendendo os seguintes tipos:

- **Solicitação atendida** - Demanda resolvida integralmente;
- **Solicitação parcialmente atendida** - Demanda resolvida parcialmente;
- **Solicitação não atendida** - Demanda não resolvida;
- **Solicitação indeferida** - Demanda em duplicidade, ausência de informações e falta de retorno do manifestante.

Considerando que a resolução de uma manifestação pode envolver diversos fatores, desde uma orientação ao solicitado à ajustes de problemas apresentados, foi observada uma efetividade de 67,3% no atendimento à demanda.

Manifestações por tipo de resolução

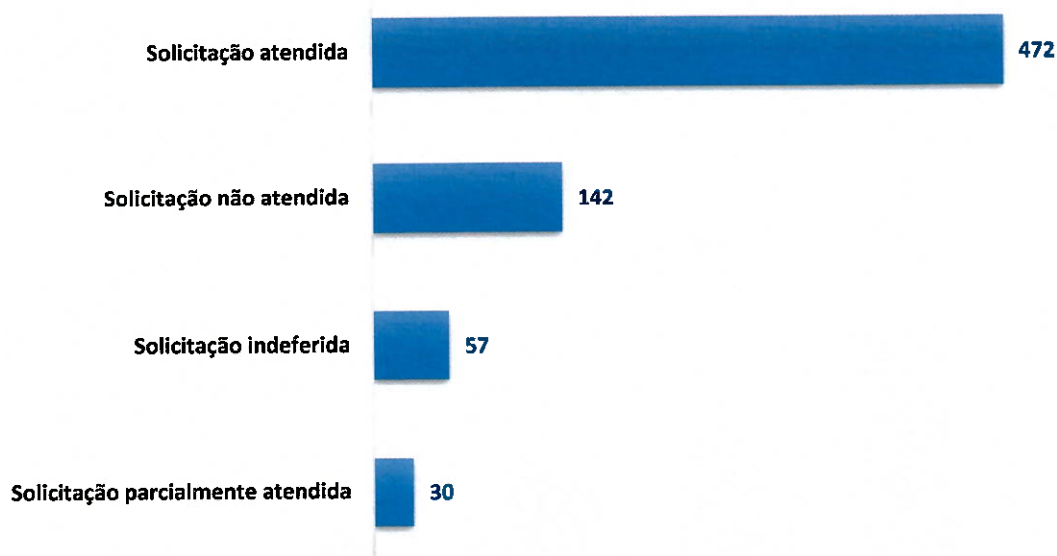


Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

(Assinatura manuscrita)

- Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, em 2022 o Departamento de Planejamento da Educação foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 51,2% do total de manifestações registradas.

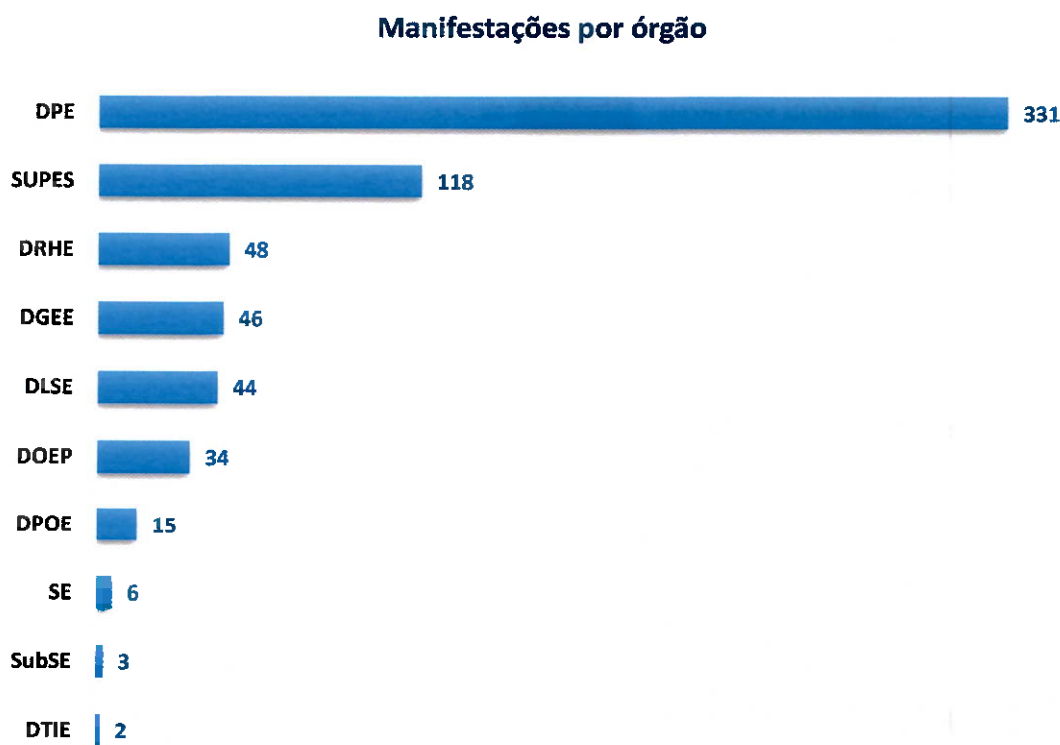


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Assuntos mais frequentes

Levando em consideração o demonstrado no Gráfico 6 e as atribuições do Departamento de Planejamento da Educação, dentre outras, a administração das vagas escolares, as manifestações referentes à solicitação de vaga em creches e unidades de ensino se destacam perante os 10 (dez) assuntos mais tratados, representando 33,7% deste total.

(Assinatura manuscrita)

Top 10 - Assuntos mais frequentes no período



Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Unidades escolares

Para as manifestações registradas no ano de 2022, diversas demandas estão relacionadas às unidades vinculadas à Secretaria de Educação, tal como: EPGs, CEUs, CILs, CMEs, entre outros.

Dentre as análises realizadas, tratando-se do território de Guarulhos, há um grande fracionamento das manifestações registradas, onde pode ser observado que a unidade com maior número de registros é a EPG Maria Isabel de Assis, com 19 manifestações, representando apenas 3,6% em relação ao total de registros com unidades vinculadas.

Top 10 - Tipos de manifestações por unidade no período

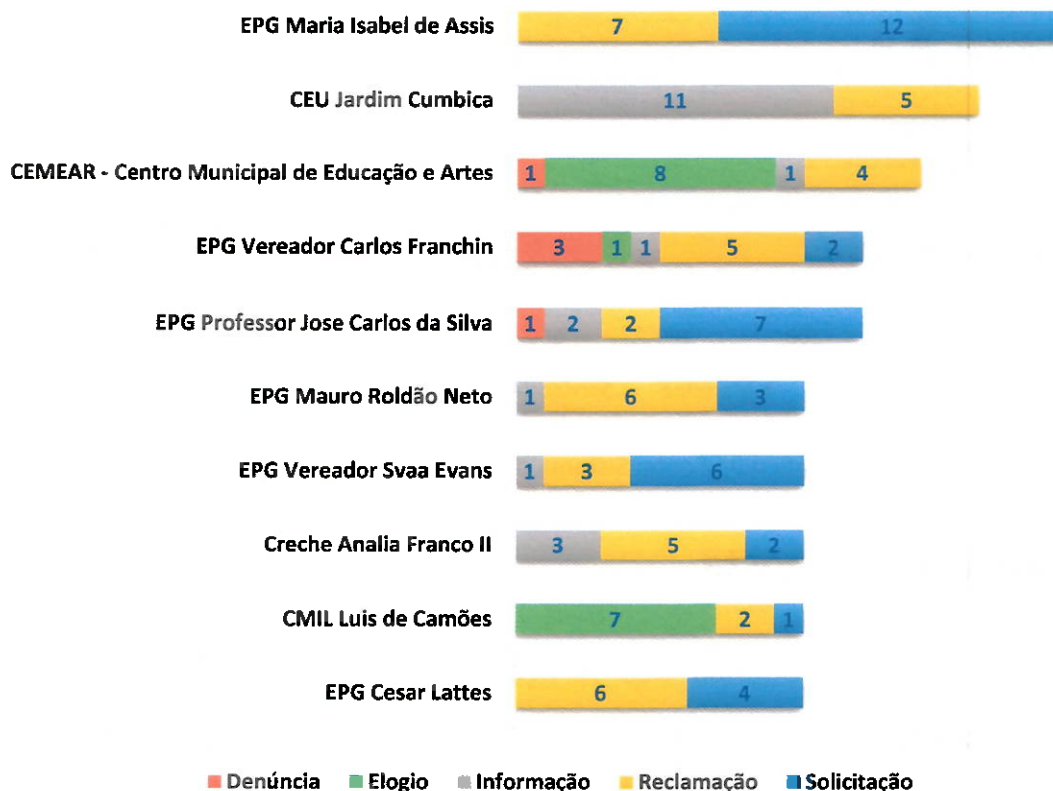


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Perfil do manifestante

Do total de manifestações registradas no ano de 2022, buscamos identificar o perfil da pessoa no ato do registro. Excetuando-se os casos de solicitação de anonimato e considerando o tipo da demanda, foi possível observar um alto volume de demandas oriundas dos cidadãos de Guarulhos, com 89,3% do total de registros. Em seguida aparecem os servidores da Secretaria de Educação e, na sequência, funcionários de empresas contratadas ou organizações conveniadas.

Top 3 - Manifestações por perfil do solicitante

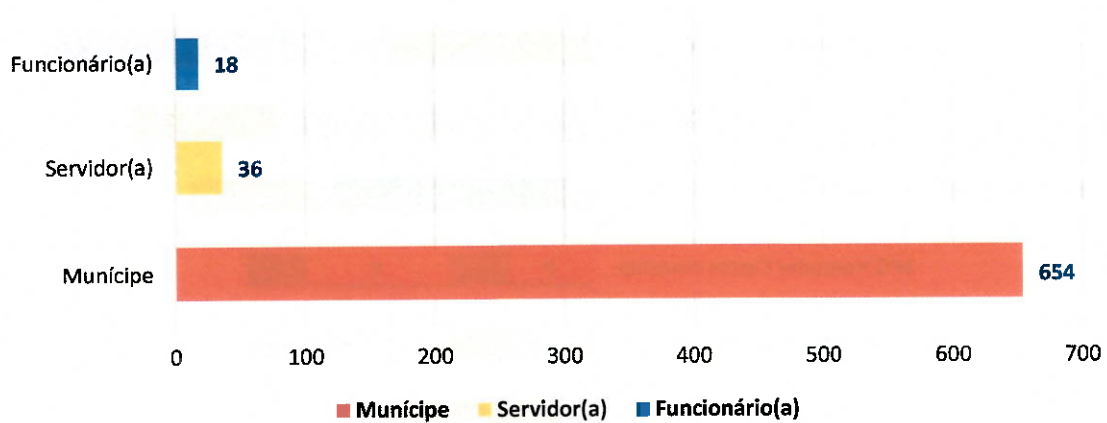


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Tempo de resposta

A melhoria contínua dos serviços públicos educacionais passa pela conscientização dos agentes públicos, além do acompanhamento e notificação das áreas responsáveis quanto aos prazos de respostas das manifestações.

Nesse sentido, o Departamento de Logística e Suprimentos da Educação, bem como a Supervisão Escolar, figuram como as áreas com maior período demandado para elaboração das respostas em 2022.

Tempo médio (em dias) de resposta por órgão no período

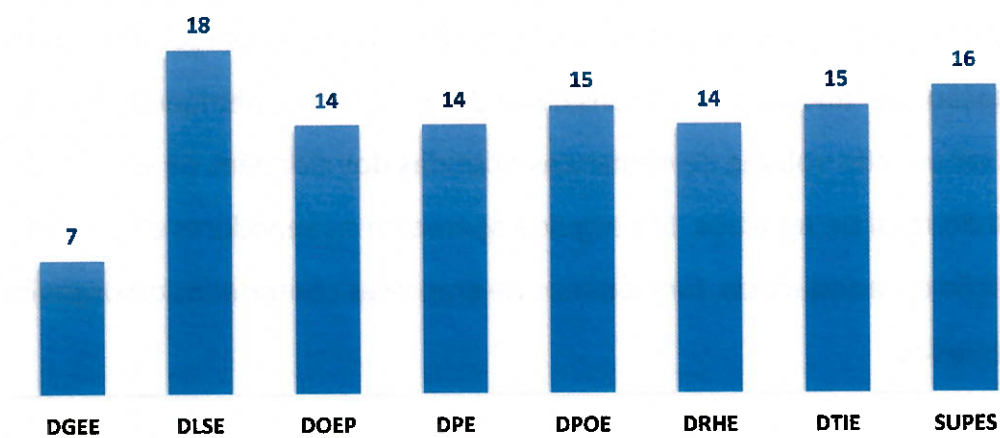


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Pesquisa de satisfação de atendimento

Diante da necessidade de avaliação continuada dos serviços prestados na esfera pública educacional, bem como o disposto no Artigo 23 da Lei Nacional 13.460/2017, em agosto de 2022, a Secretaria de Educação, por meio de sua Ouvidoria, implementou o formulário de pesquisa de satisfação do usuário, com o objetivo de monitorar a qualidade em todo o processo de atendimento ao usuário do serviço público educacional, desde o registro da manifestação, resposta e atendimento realizado.

Considerando que a pesquisa de satisfação ao atendimento da Ouvidoria da Educação é opcional ao manifestante, desde a sua implantação, foram recebidas 28 respostas.

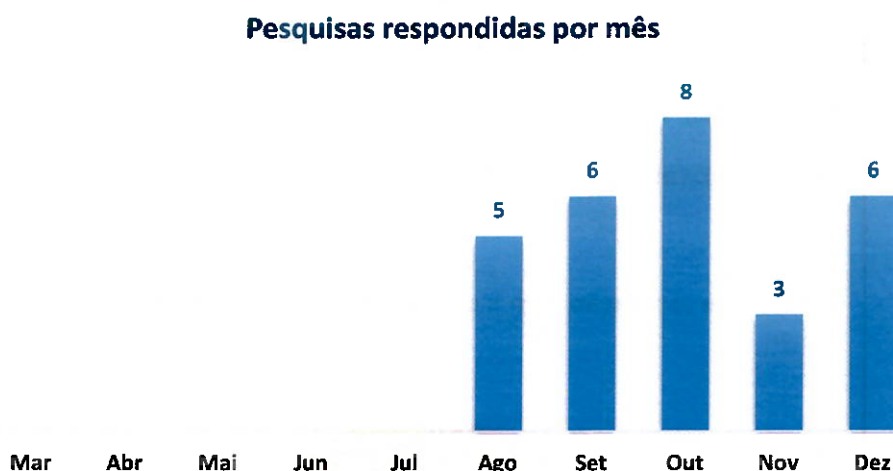


Gráfico 11 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Dentre as perguntas realizadas aos participantes, foram solicitadas avaliações, com notas de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), que considerasse o grau de satisfação com a resposta fornecida pela área responsável, onde foi obtido um resultado médio de 3,6, conforme pode ser observado no gráfico 12.

(Assinatura manuscrita)

Outra avaliação solicitada, utilizando-se do mesmo critério de notas de 1 a 5, foi o grau de satisfação com a condução e atendimento realizado pela Ouvidoria da Educação, com um resultado médio de 3,9, conforme mostrado no gráfico 13.

Grau de satisfação com a resposta fornecida (média)



Gráfico 12 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria (média)



Gráfico 13 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Por fim, também foi solicitada avaliação, utilizando-se do mesmo critério de notas de 1 a 5, que considerasse o grau de qualidade da resposta fornecida pela área responsável, onde foi obtido um resultado de 78,6% de satisfação, conforme pode ser observado no gráfico 14.

Grau de satisfação com a qualidade da resposta fornecida

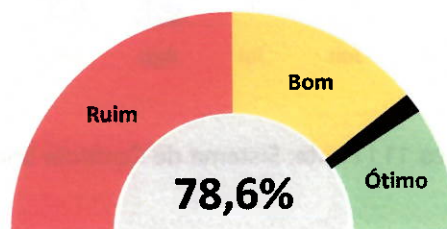


Gráfico 14 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Melhorias gerenciais

Atuando em parceria com os atores que compõem a estrutura da Secretaria de Educação, a Ouvidoria da pasta tem, entre suas atribuições, sugerir melhorias pontuais nos processos internos das áreas técnicas, conscientizar sobre a importância dos prazos e do atendimento aos munícipes, colher sugestões de implementação de novos processos e dialogar com as equipes afim de identificar problemas e, quando possível, apresentar soluções.

Como ferramenta de melhoria contínua dos serviços públicos educacionais no âmbito municipal, a Ouvidoria da Educação tem por objetivo fortalecer a gestão através de sua atuação, subsidiando a tomada de decisões com dados relevantes e informações assertivas a respeito do contexto no qual está inserida, a fim de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários destes serviços.

Cabe ainda ressaltar que, além das legislações pertinentes, a Ouvidoria da Educação também pauta sua atuação nas recomendações da operosa Ouvidoria do Município, que em 2022 se deu através da estruturação uma equipe mista para a recepção dos diversos tipos de manifestações, bem como participando de capacitações (pág. 12) visando o contínuo aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão.


Considerações finais

A Ouvidoria da Educação consolidou os dados recepcionados e tratados no ano de 2022, sendo que seu início, enquanto setor responsável pela especializada, ocorreu em janeiro desse mesmo ano.

Considerando o período analisado, bem como o processo de implementação, adequação e divulgação desta especializada, o presente documento faz-se instrumento de transparência da administração, além de referência para a identificação dos temas que necessitam de maior atuação.

(P)
Cu



OUVIDORIA DA 
EDUCAÇÃO