

# 20 23

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES



Foto: Camila Rhodes

**OUVIDORIA** DA  
**EDUCAÇÃO**

SECRETARIA DE  
EDUCAÇÃO



CIDADE 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**

AMANDA VIRGILNO DE ANDRADE  
**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 POLES 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
Carta de serviços .....	10
Revisão das manifestações.....	11
Participação em cursos e treinamentos.....	11
Dados Estatísticos .....	12
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 2023, evidenciando os dados estatísticos e resultados de atuação no período.

A 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, 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.
- **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 de apuração 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 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.

- **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.

### - 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 da Educação, informações sobre cada serviço educacional prestado e que pode ser acessado por meio do endereço eletrônico <https://portaleducacao.guarulhos.sp.gov.br/siseduc/portal/site/listar/arquivo/>.

Os serviços publicados em 2023 são:

- 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;
- Centros de Incentivo à Leitura - CIL;
- Centros Municipais de Incentivo à Leitura – CMIL;
- Cursos de línguas;
- Educação no trânsito;
- EducaCEU;
- 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 plataformas virtuais, como a disponibilizada pelo Governo Federal em <https://www.escolavirtual.gov.br/>, entre outras, nas quais foram realizados os seguintes cursos:

- Inteligência Emocional;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias;
- Atendimento ao Público;
- PNPC – Mecanismo da Prevenção: Conhecendo a Gestão da Ética e da Integridade;
- Gestão em Ouvidoria;
- Serviços Públicos e Defesa do Usuário;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Primeiros Passos para o uso de Linguagem Simples;
- Controle Social;
- Acesso à Informação.

## Dados estatísticos

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação passam por uma análise cuidadosa, pautada nas competências de cada órgão. Em 2023, a Ouvidoria da Educação persistiu no aprimoramento e na promoção de seus serviços, evidenciados pelo notável crescimento nos registros de atendimento, conforme ilustrado no gráfico abaixo, em comparação com o ano de 2022. Este aumento expressivo reflete o contínuo esforço da Ouvidoria em fortalecer sua estrutura e divulgar seus serviços de forma eficaz junto à comunidade educacional.

### Manifestações registradas em 2023

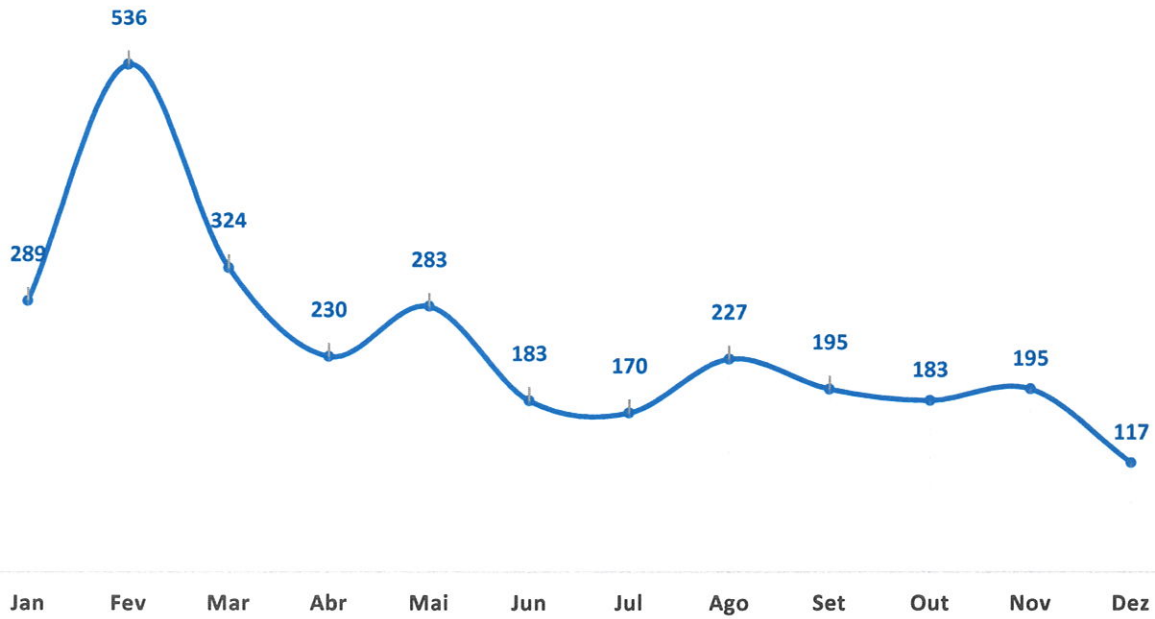


Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU e Sistema SEI

### Manifestações registradas em 2022

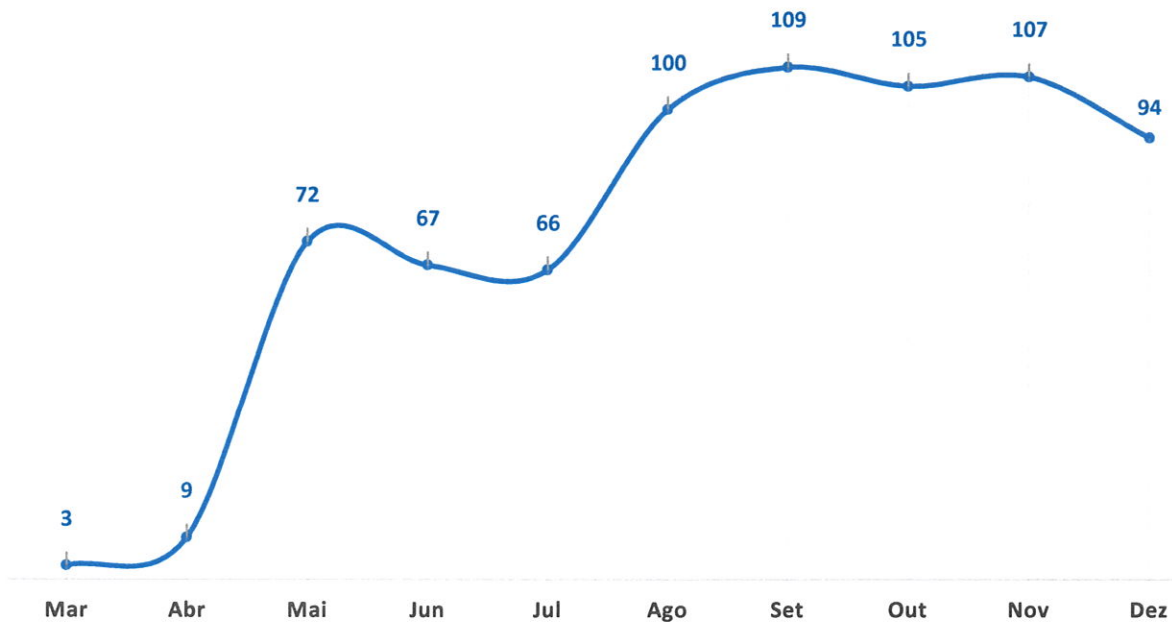


Gráfico 1.1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU e Sistema SEI

## - Manifestações recebidas e encerradas

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria da Educação recebeu e processou um total de 2.932 manifestações. Dentre essas, 519 foram indeferidas por variadas razões, como duplicidade de solicitação ou falta de complementação de dados necessários.

No total, 2.413 manifestações foram direcionadas para as áreas responsáveis, levando em consideração suas respectivas temáticas. Destas, 2.398 manifestações foram devidamente respondidas, tratadas e concluídas pela Ouvidoria da Educação até o encerramento do exercício de 2023.

**Manifestações por status no período**

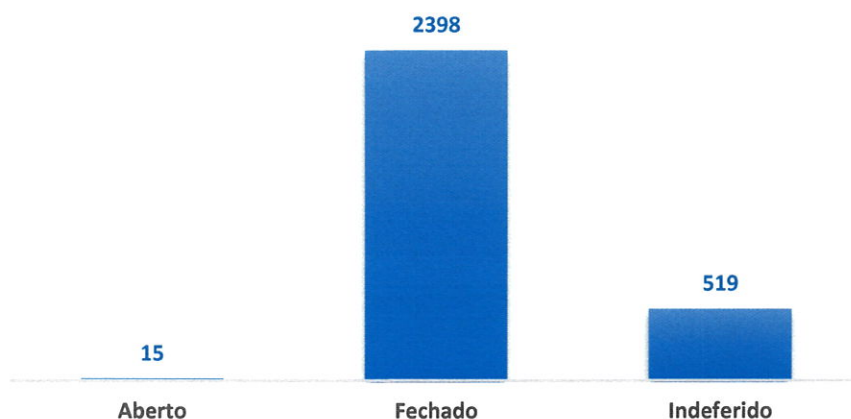


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU e Sistema SEI

*(Handwritten signature)*



## - Meios de recebimento

Em 2023, assim como em 2022, o e-mail manteve-se como o meio de atendimento com o maior número de registros, totalizando 1.245 manifestações. Na sequência, os registros por telefone somaram 1.077, evidenciando que esses continuam sendo os meios de atendimento mais amplamente utilizados. Juntos, esses dois canais representam expressivos 79,2% das manifestações registradas.

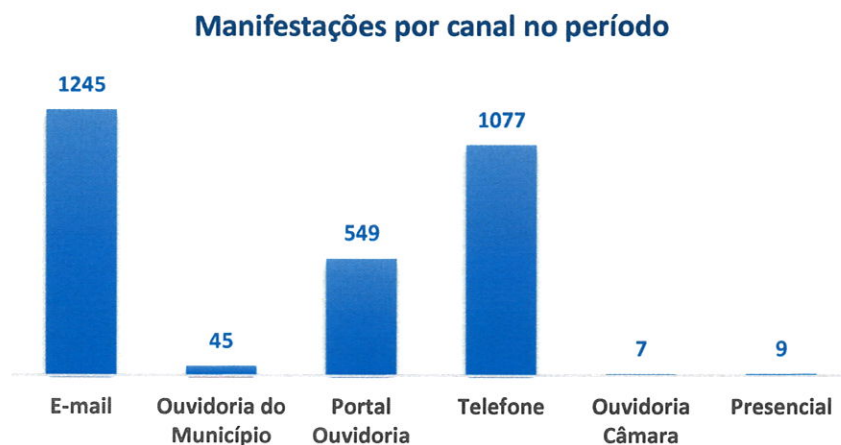


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU e Sistema SEI

## - Tipos de manifestação

Já o tipo de manifestação com maior número de registros em 2023 foi o de "Solicitação", representando 48,5% do volume de registros na Ouvidoria.



Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU e Sistema SEI

## - Tipos de resolução

Cada manifestação registrada na Ouvidoria da Educação, ao chegar ao seu encerramento, é categorizada de acordo com o tipo de conclusão fornecido pela área responsável. Essas categorias incluem:

- **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.

Dada a complexidade envolvida na resolução das manifestações, que pode variar desde orientações simples até ajustes em problemas identificados, observou-se uma efetividade de 44,3% no atendimento às demandas.

**Manifestações por tipo de resolução**

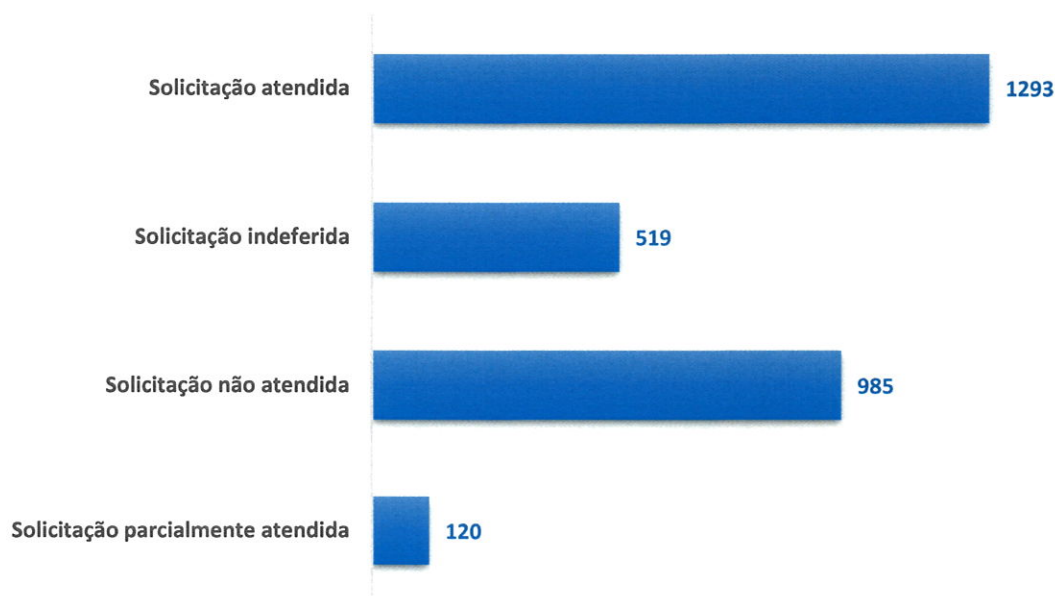


Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

*(Assinatura manuscrita)*

## - Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, em 2023 o Departamento de Planejamento da Educação foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 59,1% do total de manifestações registradas.

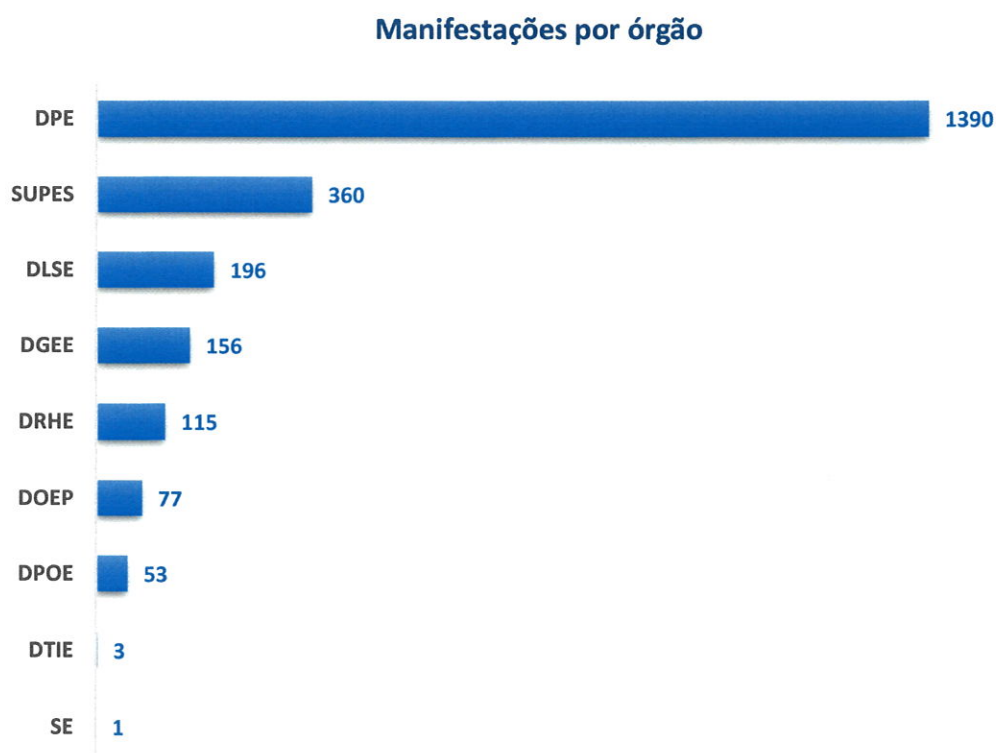


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## - Assuntos mais frequentes

Considerando as informações apresentadas no Gráfico 6 e as responsabilidades do Departamento de Planejamento da Educação, notamos que dentre suas diversas atribuições, a administração das vagas escolares ocupa uma posição proeminente. Destaca-se, em particular, que as manifestações relacionadas à solicitação de vaga em creches e pré-escolas figuram entre os 10



assuntos mais frequentemente tratados, representando expressivos 44,7% do total de demandas abordadas.

**Top 10 - Assuntos mais frequentes no período**



Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

**- Unidades escolares**

Diversas demandas registradas na Ouvidoria da Educação em 2023 estão associadas às unidades vinculadas à Secretaria de Educação, tais como EPGs, CEUs, CILs, CMEs, entre outras. Ao analisar o território de Guarulhos, destaca-se um significativo fracionamento das manifestações registradas. Nesse contexto, é notável que a EPG José Jorge Pereira lidera em número de registros, totalizando 63 manifestações, o que corresponde a 16,8% do total de manifestações relacionadas a unidades vinculadas.

**Top 10 - Tipos de manifestações por unidade no período**

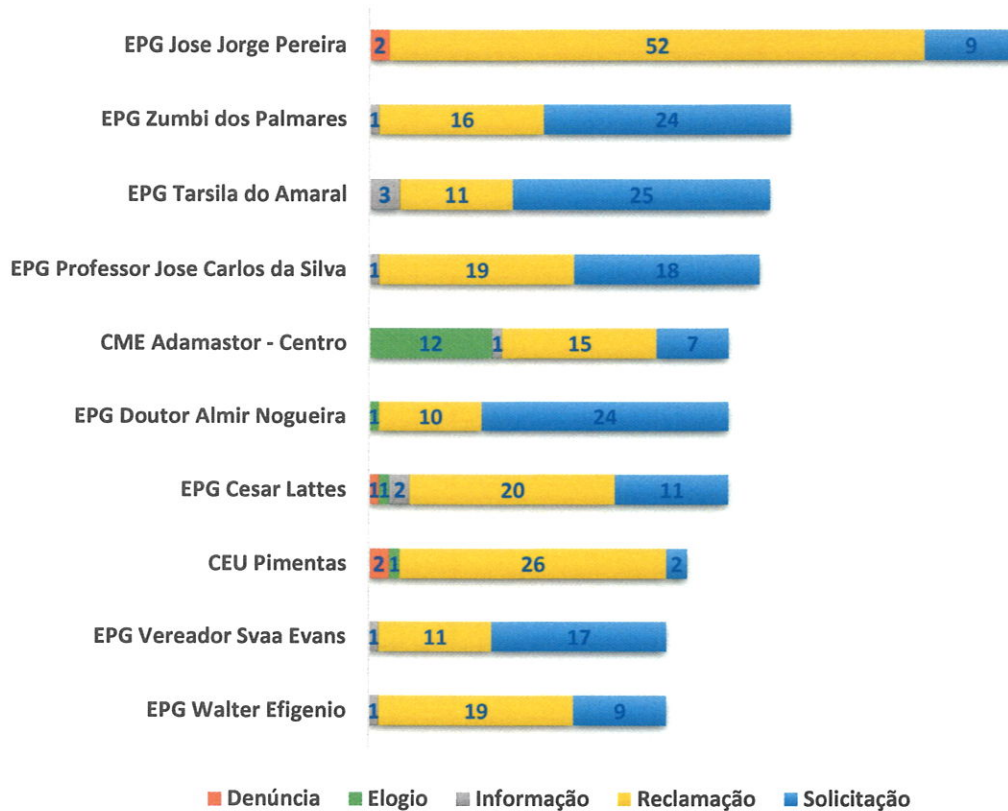


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

**- Perfil do manifestante**

Das manifestações registradas ao longo do ano, procuramos identificar o perfil dos indivíduos no momento do registro. Desconsiderando os casos em que foi solicitado anonimato e levando em consideração o tipo da demanda, observamos que a maior parcela das manifestações provém de cidadãos de Guarulhos, representando 97,33% do total de registros. Em seguida, figuram os funcionários de empresas contratadas ou organizações conveniadas, seguidos pelos servidores da Secretaria de Educação.

### Top 3 - Manifestações por perfil do solicitante

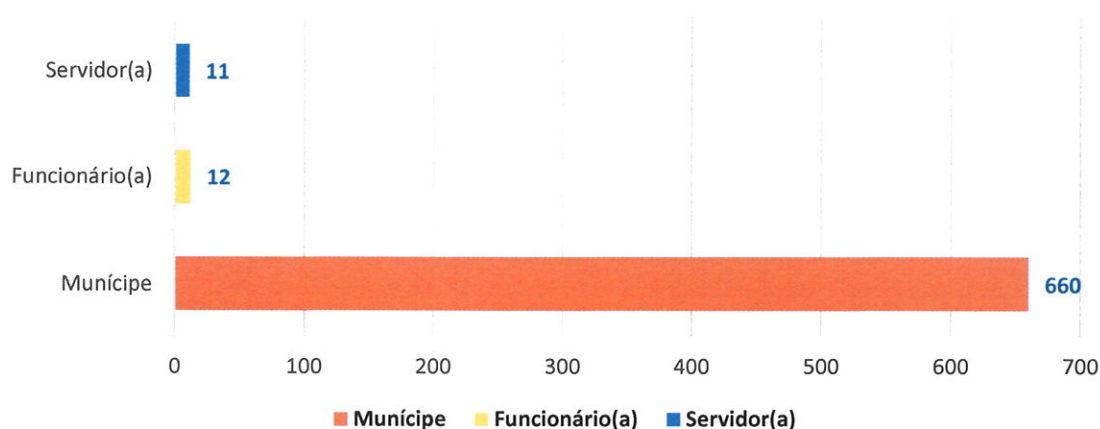


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## - Tempo de resposta

Aprimorar de maneira constante os serviços públicos educacionais requer conscientização por parte dos agentes públicos, juntamente com o monitoramento e notificação das áreas responsáveis quanto aos prazos de resposta das manifestações. Nesse contexto, destaca-se que, em 2023, o Departamento de Planejamento da Educação apresentou o maior tempo demandado para a elaboração das respostas.

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

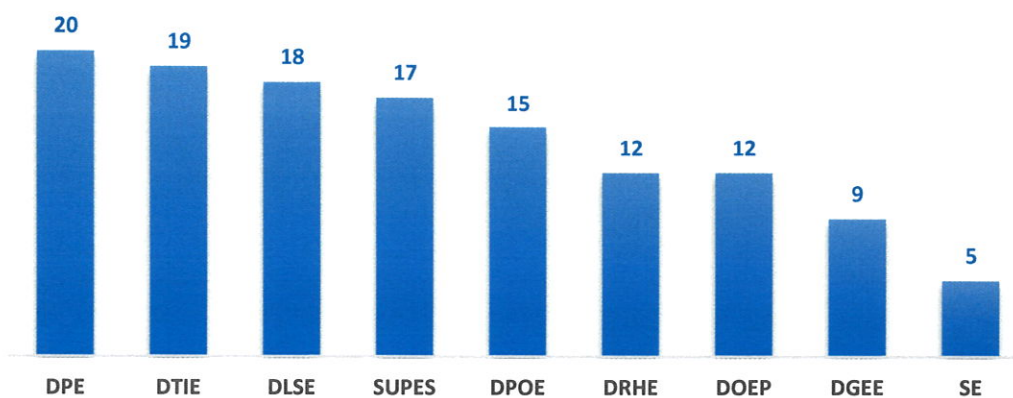


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## - 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, em 2023 foram recebidas 143 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 3,1, conforme pode ser observado no gráfico 12.



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 3,6, 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 63,6% de satisfação, conforme pode ser observado no gráfico 14.

**Grau de satisfação com a qualidade da resposta fornecida**

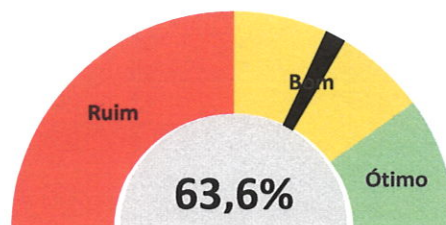


Gráfico 14 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## Melhorias gerenciais

Em colaboração com os diversos agentes que compõem a estrutura da Secretaria de Educação, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental, abrangendo várias responsabilidades. Isso inclui a sugestão de melhorias específicas nos processos internos das áreas técnicas, a conscientização sobre a importância dos prazos e do atendimento aos munícipes, a coleta de sugestões para a implementação de novos procedimentos e o diálogo constante com as equipes para identificar problemas e, sempre que possível, apresentar soluções.

No contexto da melhoria contínua dos serviços públicos educacionais a nível municipal, a Ouvidoria da Educação visa fortalecer a gestão por meio de sua atuação. Isso é alcançado ao fornecer dados relevantes e informações precisas para embasar a tomada de decisões. Dessa forma, a Ouvidoria busca garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários desses serviços.

É importante destacar que, para além das legislações aplicáveis, a Ouvidoria da Educação também orienta sua atuação pelas recomendações da diligente Ouvidoria do Município.

## Considerações finais

A Ouvidoria da Educação consolidou os dados recepcionados e tratados no ano de 2023, 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.







CIDADE DE  
**GUARULHOS**  
SECRETARIA DE **EDUCAÇÃO**

**OUVIDORIA** DA   
**EDUCAÇÃO**