

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

janeiro/abril  
2023

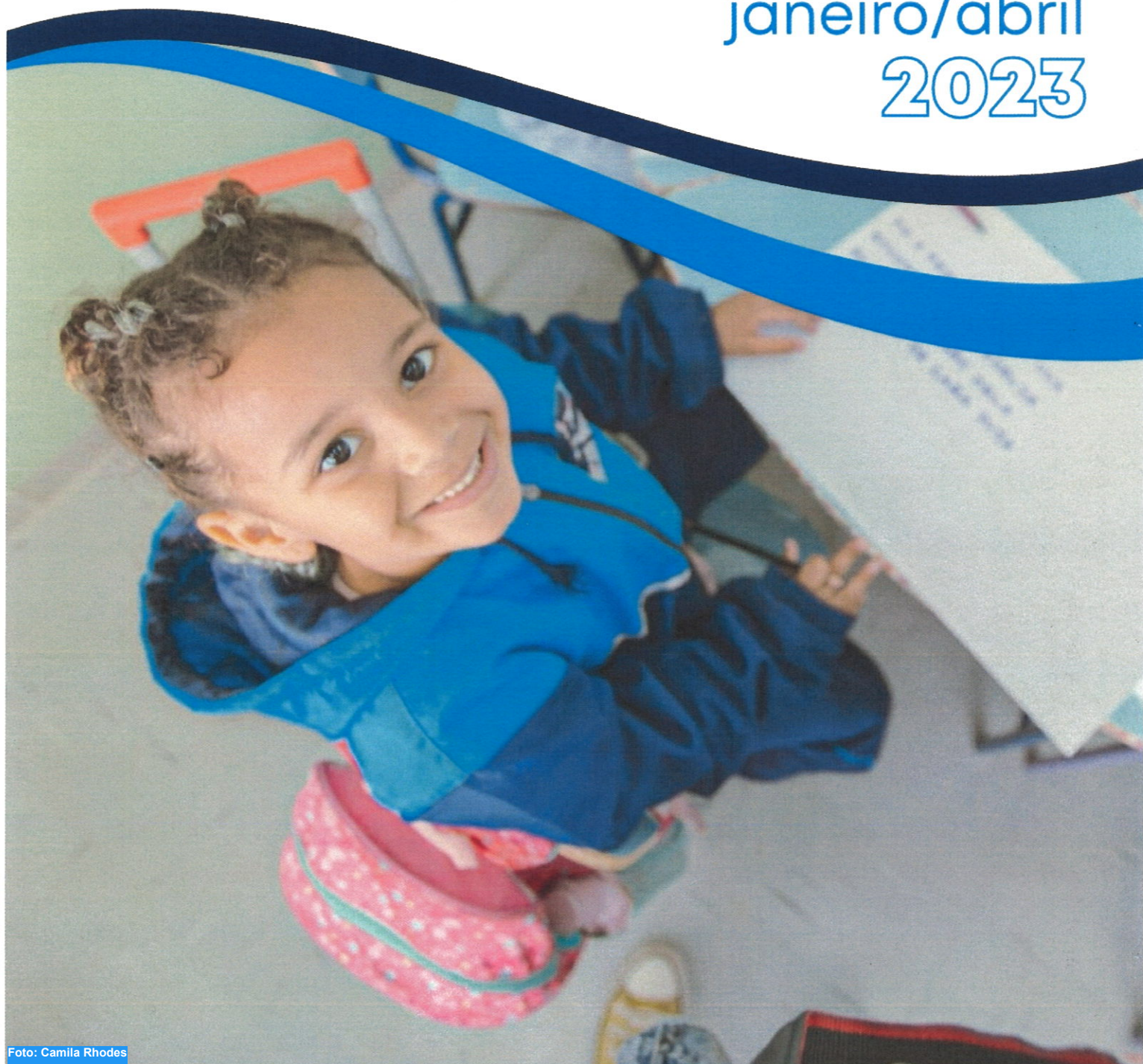


Foto: Camila Rhodes

**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 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
Dados Estatísticos .....	10
Manifestações recebidas e encerradas .....	11
Meios de recebimento .....	12
Tipos de manifestação .....	12
Tipos de resolução.....	13
Encaminhamentos .....	14
Assuntos mais frequentes.....	14
Unidades escolares.....	15
Perfil do manifestante .....	16
Tempo de resposta.....	17
Pesquisa de satisfação de atendimento .....	18

## **Apresentação**

Neste relatório serão apresentados dados estatísticos acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação durante o primeiro quadrimestre do ano de 2023.

Por meio da consolidação das informações obtidas através dos protocolos de atendimento, é possível identificar as falhas na prestação de serviços públicos no âmbito da esfera educacional e apresentar sugestões de melhorias para assegurar a proteção, participação e defesa dos direitos dos usuários. Essas ações visam garantir a efetividade dos serviços prestados pela administração pública na área educacional.

Sendo assim, o presente relatório estatístico configura-se como mais uma via de informação para os públicos interno e externo, pois tem como objetivo fornecer informações acerca das atividades realizadas pela Ouvidoria da Educação promovendo a transparência de suas ações, e contribuindo para a participação social.



## 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.

A Ouvidoria da Educação tem como atribuições estabelecer canais de comunicação com o público para receber reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios sobre a rede municipal de ensino, além de articular medidas com as áreas técnicas internas para aperfeiçoar os serviços educacionais. Também é responsável por coordenar a elaboração 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 solicitações de usuários, registrar e acompanhar todas as manifestações recebidas, realizar triagem e acionar órgãos internos para obter informações necessárias para respostas às manifestações, informar sobre o andamento dos registros e das providências adotadas. Tudo isso em conformidade com a Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

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 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.

- **Informação\*:** Solicitação de informações quanto aos processos e serviços prestados pela Administração Pública.

Esta Ouvidoria da Educação deixou de utilizar a tipificação “Informação” em abril/2023, pois enquanto especializada da rede de ensino municipal, frequentemente responde dúvidas sobre os serviços prestados pela Pasta e o atendimento e encerramento de tais demandas se dá de forma instantânea, considerando que após a informação prestada, o expediente é encerrado.



Além disso, conforme consta na Orientação nº 01/2016 da Rede de Ouvidorias da Controladoria Geral da União, as ouvidorias públicas de todos os entes da federação devem utilizar a seguinte tipologia para classificar as manifestações recebidas: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Sendo assim, com vistas à melhoria contínua da prestação de serviços, da organização de informações e das análises estatísticas, estes atendimentos prestados pela Ouvidoria da Educação, a partir do mês de maio/2023, passaram a ser contabilizados como **Atendimento de Ouvidoria** em nossos controles, a fim de refletir de forma fidedigna o panorama de manifestações encaminhadas às áreas responsáveis da Pasta.

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;

D  
C

## Dados estatísticos

Todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da Educação têm o seu conteúdo analisado cuidadosamente, dentro das competências do órgão.

No gráfico a seguir, é possível verificar um aumento significativo no número de manifestações registradas durante os meses de janeiro e fevereiro, o que pode ser atribuído ao início do ano letivo, com maior procura por vagas e acomodação dos alunos nas respectivas Unidades Escolares.

Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU



*(Assinatura manuscrita)*

## - Manifestações recebidas e encerradas

Entre os meses de janeiro a abril de 2023 foram recepcionadas e tratadas 1369 manifestações no total. Destas, 251 foram indeferidas por razões diversas, como duplicidade de solicitação ou falta de complementação de dados.

Ao todo, foram distribuídas 1118 manifestações para as áreas responsáveis, considerando sua temática e, deste montante, 1016 manifestações foram respondidas, tratadas e encerradas pela Ouvidoria da Educação até o final de abril de 2023.

**Manifestações por status no período**

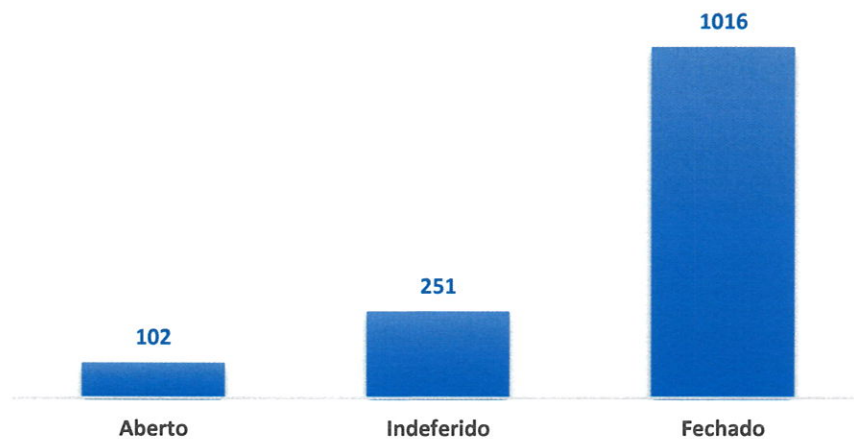


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

*(Handwritten signature)*

## - Meios de recebimento

No primeiro quadrimestre de 2023, o meio de atendimento com maior número de registros foi o *e-mail*, com 560 manifestações, seguido por 480 registros realizados por telefone, reforçando que estes continuam a ser os meios de atendimento mais utilizados, representando 76% das manifestações registradas.

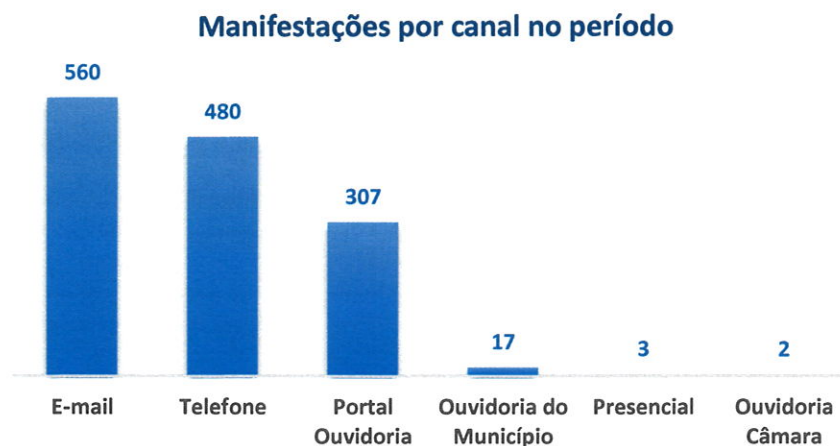


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

## - Tipos de manifestação

Já o tipo de manifestação com maior número de registros no período foi o de "Solicitação", representando 53% do volume de registros na Ouvidoria.

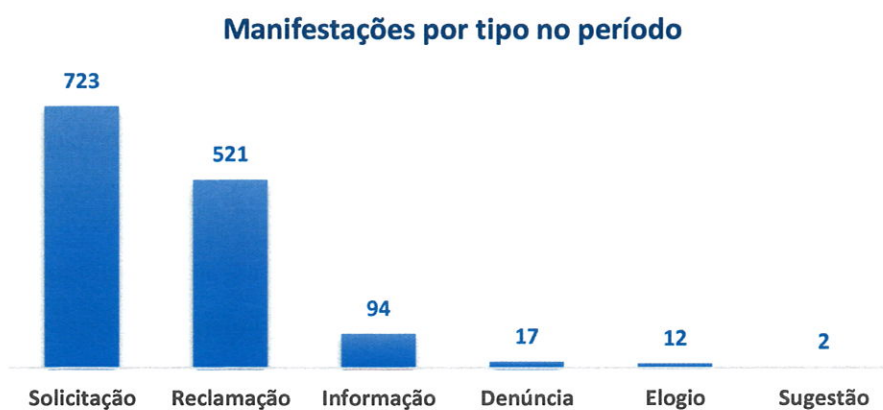


Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

## - 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 45% no atendimento à demanda apresentada no período analisado.



Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## - Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, entre janeiro e abril de 2023 o Departamento de Planejamento da Educação foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 64% do total de manifestações registradas.

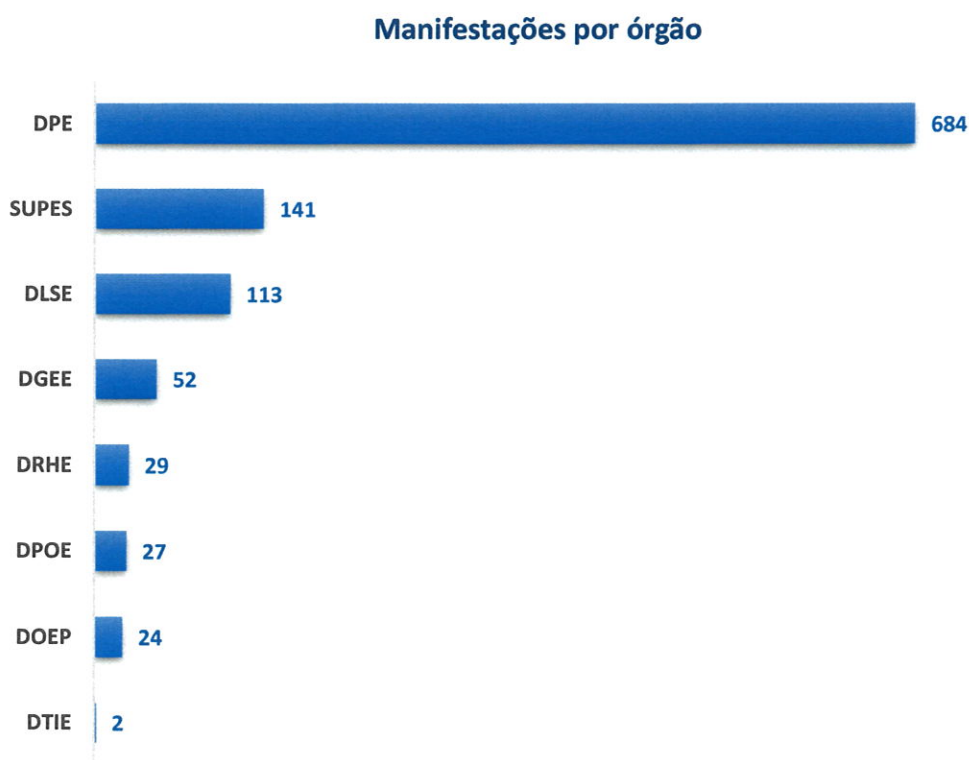


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

## - 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 26% deste total.

A  
C

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

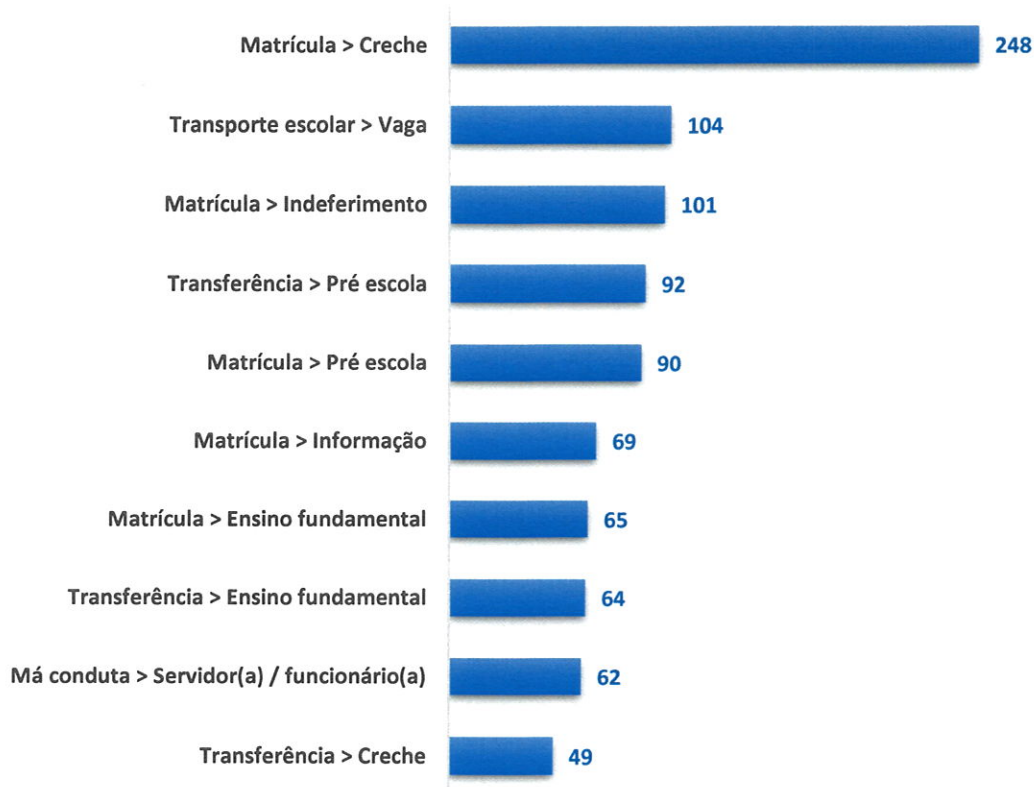


Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

**- Unidades escolares**

No período analisado, foram registradas diversas manifestações relacionadas às unidades vinculadas à Secretaria de Educação, como EPGs, CEUs, CILs, CMEs e Unidades Parceiras. Dentre elas, destaca-se a EPG José Jorge Pereira, que obteve o maior número de registros, com 23 manifestações, sendo 20 classificadas como reclamação.

*(Assinatura manuscrita)*

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

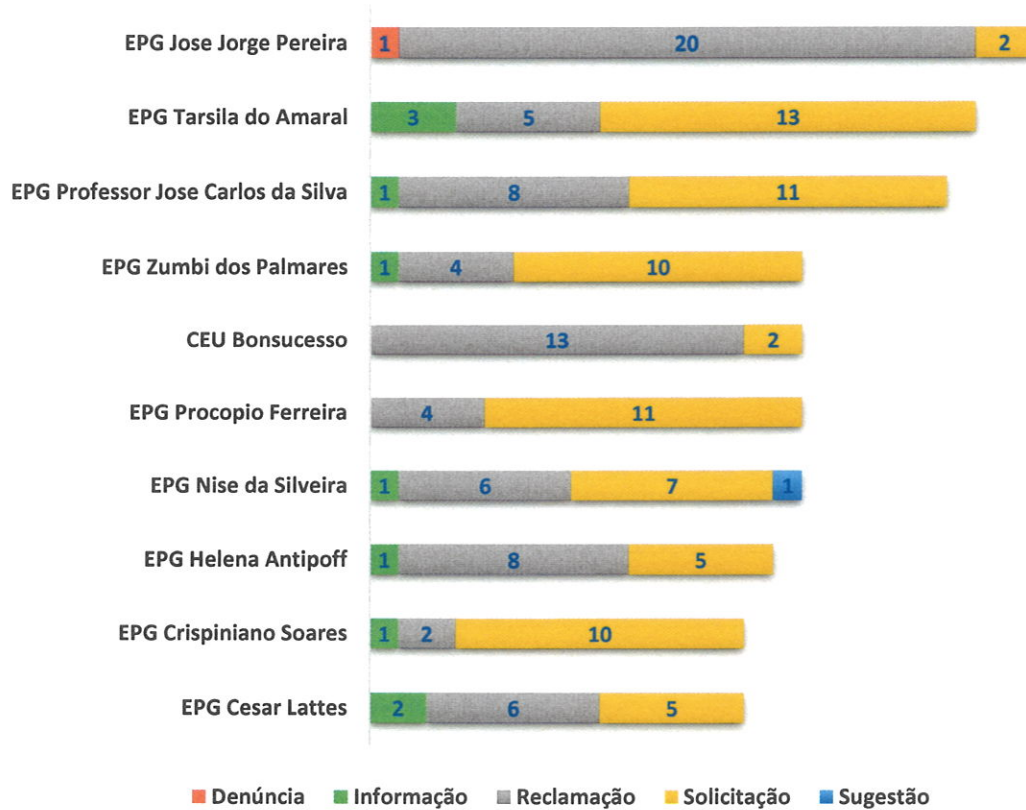


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

**- Perfil do manifestante**

Entre janeiro e abril de 2023, observou-se que a grande maioria das manifestações registradas - correspondendo a 89,3% do total - foram provenientes de cidadãos de Guarulhos. Em seguida, surgem funcionários de empresas contratadas ou organizações conveniadas, seguidos pelos servidores da Secretaria de Educação.

*(Handwritten signatures)*



**Top 3 - Manifestações por perfil do solicitante**

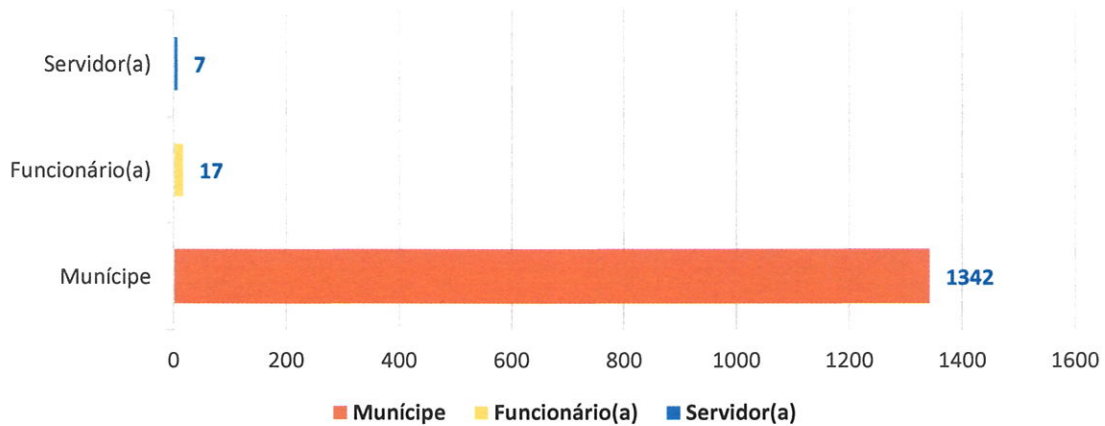


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

**- Tempo de resposta**

Para garantir a melhoria contínua dos serviços públicos educacionais, é fundamental conscientizar os agentes públicos e acompanhar as áreas responsáveis quanto aos prazos de resposta das manifestações recebidas.

No entanto, é possível observar que o Departamento de Planejamento da Educação apresentou o maior tempo de resposta no período analisado, o que pode ser atribuído ao expressivo aumento no volume de manifestações recebidas pela área, conforme ilustrado no Gráfico 6.

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

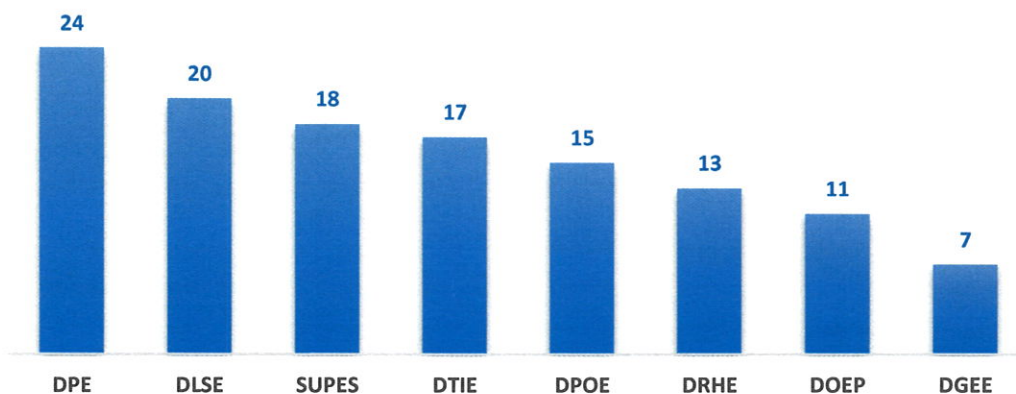


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

*(Assinatura manuscrita)*

## - 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, foram recebidas 64 respostas no período analisado.



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 3,7, conforme mostra o 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 57,8% de satisfação, conforme pode ser observado no gráfico 14.

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

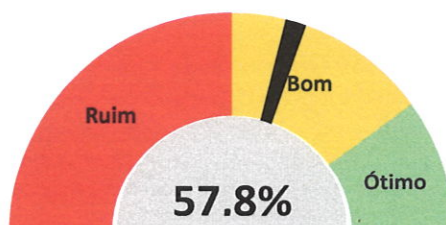


Gráfico 14 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint



CIDADE DE  
**GUARULHOS**

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

**OUVIDORIA** DA   
**EDUCAÇÃO**