

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

setembro/dezembro
2023



Foto: Camilla 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
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.....	16
Pesquisa de satisfação de atendimento	17

Apresentação

Neste relatório serão apresentados dados estatísticos acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação durante o terceiro 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.

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;

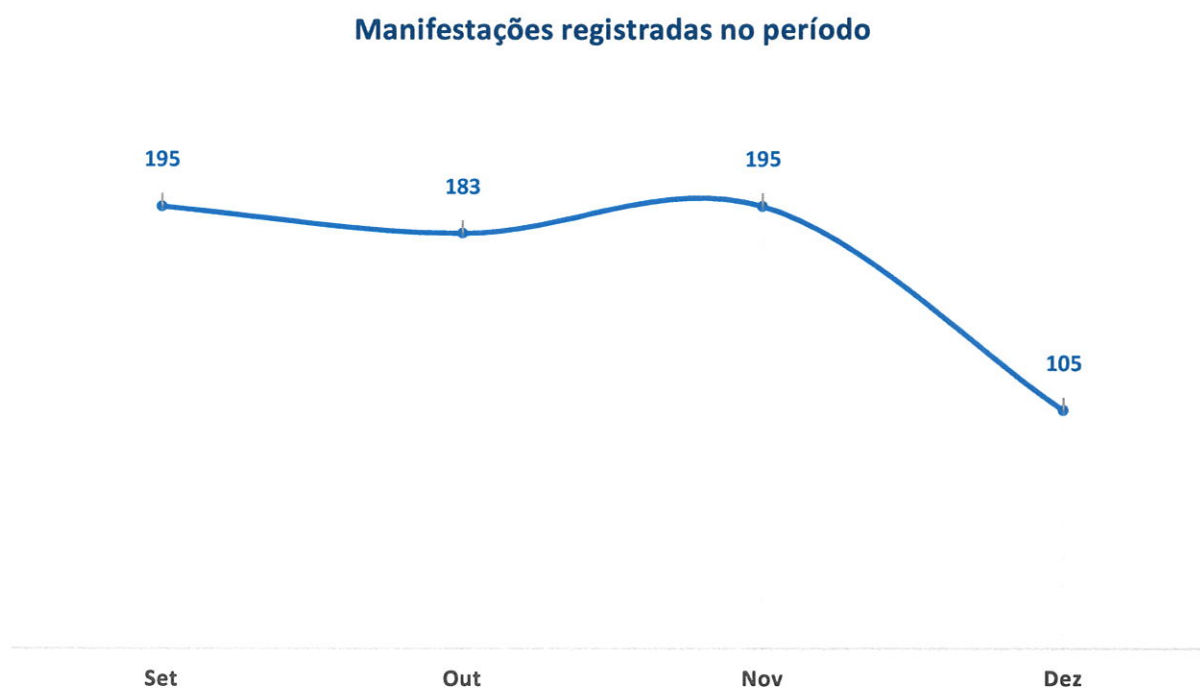


Dados estatísticos

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 o elevado número de atendimentos durante os meses de abertura de inscrições para vagas, seguido de queda no período de férias escolares.

Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU



- Manifestações recebidas e encerradas

Entre os meses de setembro a dezembro de 2023 foram recepcionadas e tratadas 678 manifestações no total. Destas, 114 foram indeferidas por razões diversas, como duplicidade de solicitação ou falta de complementação de dados.

Ao todo, foram distribuídas 564 manifestações para as áreas responsáveis, considerando sua temática e, deste montante, 552 manifestações foram respondidas, tratadas e encerradas pela Ouvidoria da Educação até o final de dezembro de 2023.

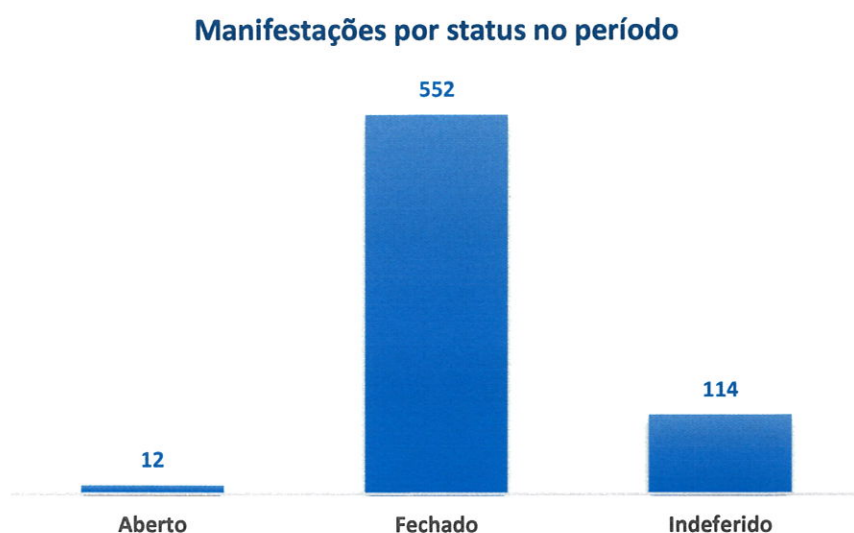


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

- Meios de recebimento

No terceiro quadrimestre de 2023, o meio de atendimento com maior número de registros foi o e-mail, com 336 manifestações, seguido por 249 registros telefônicos, reforçando que estes continuam a ser os meios de atendimento mais utilizados, representando 86,3% das manifestações registradas.

Na segunda quinzena de outubro ocorreu a desativação do Portal da Ouvidoria como meio de recebimento de manifestações devido a implantação do Sistema Eletrônico de Informações, fato que refletiu na elevação dos outros canais.

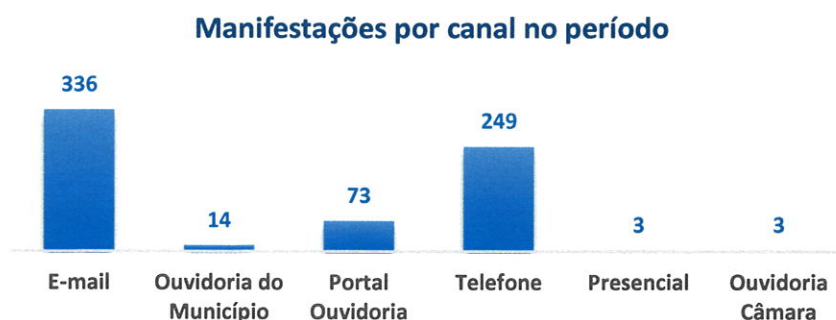


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

- Tipos de manifestação.

O tipo de manifestação com maior número de registros no período foi o de "Solicitação", representando 46,6 % do volume de registros na Ouvidoria.

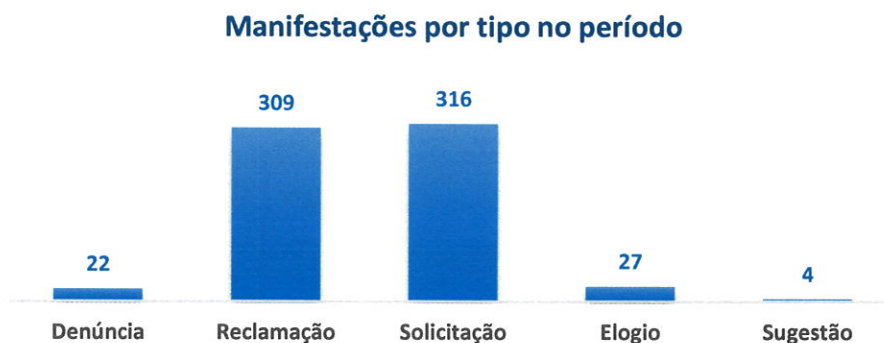


Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

- 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 ou desistência 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 41,3% no atendimento à demanda apresentada no período analisado.



Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, entre setembro e dezembro de 2023, o Departamento de Planejamento da Educação permanece como a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 60,1% do total de manifestações registradas.

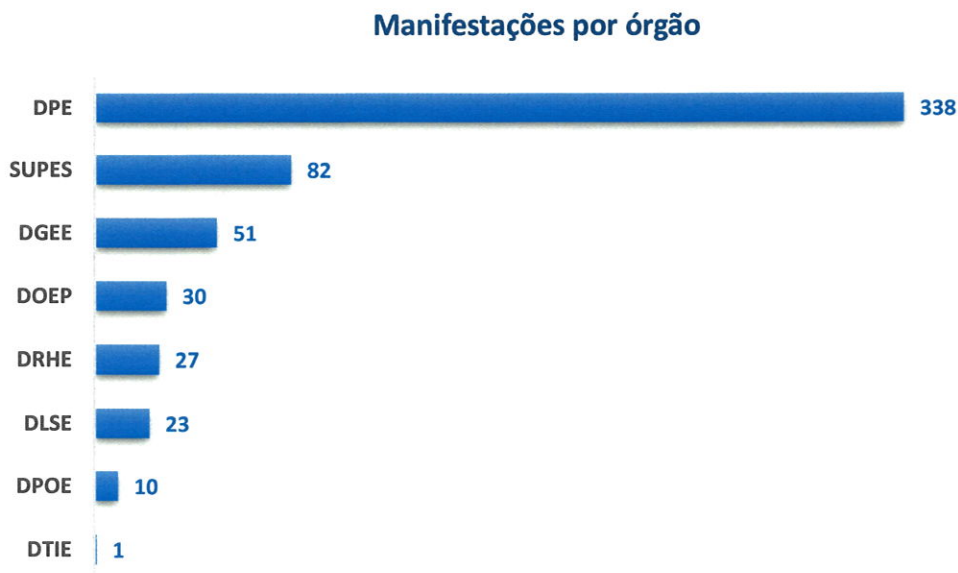


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- Assuntos mais frequentes

Levando em consideração o demonstrado no Gráfico 6 e as atribuições do Departamento de Planejamento da Educação, entre elas a administração das vagas escolares, as manifestações referentes à solicitação de vaga em creche se destacam perante os 10 (dez) assuntos mais tratados, representando 35,7% deste total.

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, destacam-se a EPG Walter Efigênio, com um total de 9 registros, todos classificados como reclamação, e o Centro Municipal de Educação e Artes, com o maior número de registros, 12 no total.

Top 10 - Tipos de manifestações por unidade no período

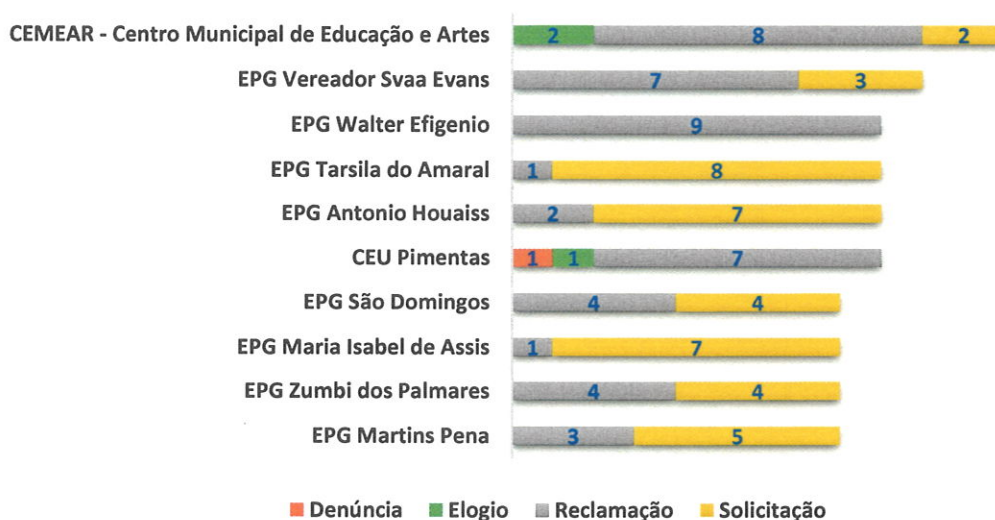


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Handwritten signature and initials in blue ink.

- Perfil do manifestante

No terceiro quadrimestre de 2023, observa-se que a grande maioria das manifestações registradas - correspondendo a 95,7% do total – continua sendo proveniente de cidadãos de Guarulhos.

Top 3 - Manifestações por perfil do solicitante

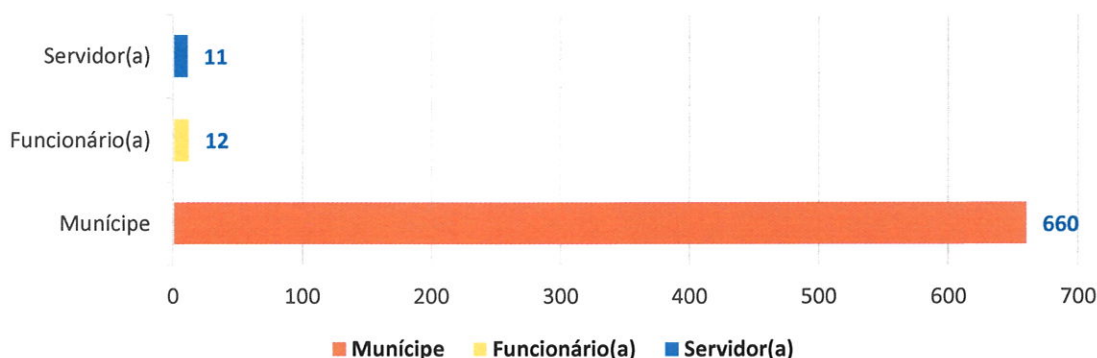


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- 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.

É possível observar que o tempo médio de resposta entre Departamentos é de 11 a 14 dias.

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

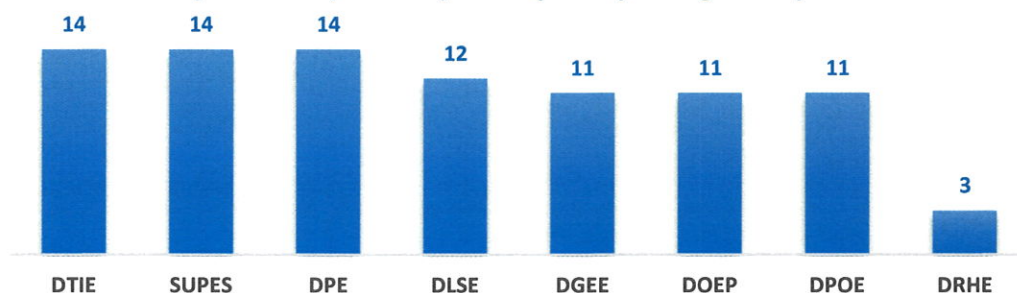


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

- 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, foram recebidas 26 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.

Handwritten signature/initials in blue ink.

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 3,3, 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 65,4% de satisfação, conforme pode ser observado no gráfico 14.

Grau de satisfação com a qualidade da resposta fornecida

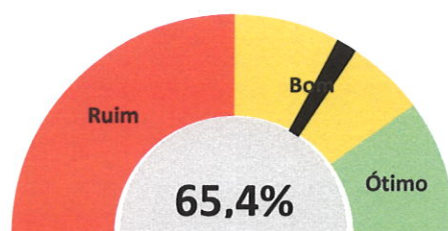


Gráfico 14 | Fonte: Sistema de Controle SarePoint



CIDADE DE
GUARULHOS

SECRETARIA DE **EDUCAÇÃO**

OUVIDORIA DA 
EDUCAÇÃO