

20 24

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES



FOTO: CAMILA RHODES



C I D A D E D E
GUARULHOS

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

SILVIO RODRIGUES DA SILVA
Secretário de Educação

SILVIA DE ARAÚJO DONNINI
Subsecretária de Educação

GISELA MAYUMI KODAMA
Departamento de Planejamento da Educação

EDUARDO DA SILVA TAVARES
Departamento Orçamentário da Educação

RAPHAEL HENRIQUES RAPOSO
Departamento de Recursos Humanos da Educação

MAURICIO LESSA
Departamento de Projetos e Obras da Educação

ANA PAULA REIS FÉLIX PIRES
Departamento de Orientações Educacionais e Pedagógicas

CARLOS EDUARDO DA SILVA
Departamento de Tecnologia da Informação da Educação

ALECSANDRA BESSA NOBREG
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

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

Elaboração e revisão

ADRIANA A. DE OLIVEIRA

CAUÊ LADISLAU DE OLIVEIRA

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.....	12
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.....	26

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, e com base nessas informações analisa as falhas e apresenta sugestões 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 2024, 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, busca garantir 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:

- 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;
- manter 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, das 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

da

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:** 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 2024 foram:

- 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;
- Educação ambiental;
- EducaCEU;
- Ouvidoria;
- Piscina aberta à comunidade;
- Programa de transporte escolar gratuito;
- Uso do espaço – CME Adamastor;
- Uso de pistas de skate, quadra e ginásios
- 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:

- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias;
- Gestão em Ouvidoria;
- Serviços Públicos e Defesa do Usuário;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Primeiros Passos para o uso de Linguagem Simples;
- Lei de Acesso a Informação, com ênfase na Plataforma Fala.BR;
- Introdução a Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais;
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública.

Dados estatísticos

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação passam por uma análise cuidadosa, pautada nas competências de cada órgão. Em 2024, a Ouvidoria da Educação persistiu no aprimoramento e na promoção de seus serviços.

Em comparação com o ano de 2022, o ano de 2023 apresentou notável crescimento nos registros de atendimento, que foi mantido em 2024. Este

aumento reflete o contínuo esforço da Ouvidoria em fortalecer sua estrutura e divulgar seus serviços de forma eficaz junto à comunidade educacional.

Manifestações registradas em 2024



Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

Manifestações registradas em 2023



Gráfico 1.1 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

Manifestações registradas em 2022

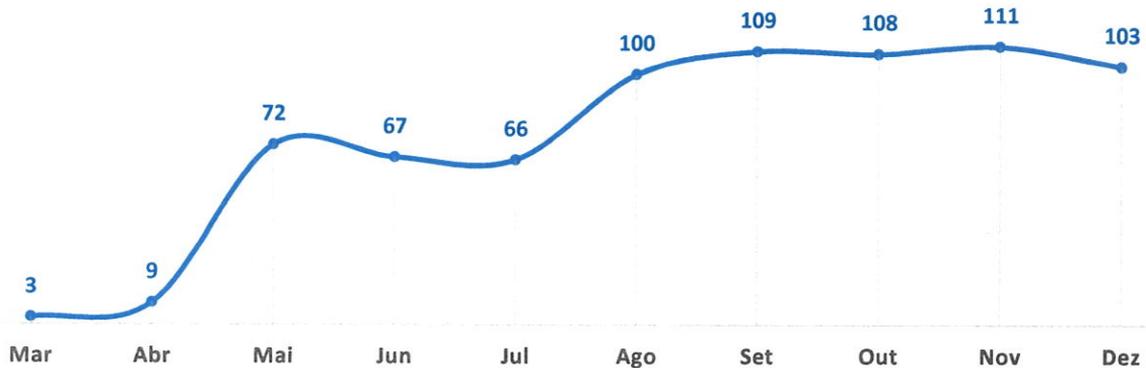


Gráfico 1.2 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Manifestações recebidas e encerradas

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria da Educação recebeu e processou um total de 2.968 manifestações. Dentre essas, 806 foram indeferidas por variadas razões, como duplicidade de solicitação ou falta de complementação de dados necessários.

No total, 2.162 manifestações foram direcionadas para as áreas responsáveis, de acordo com suas respectivas temáticas. Destas, 2.141 manifestações foram devidamente respondidas, tratadas e concluídas pela Ouvidoria da Educação até o encerramento do exercício de 2024.

Manifestações por status no período

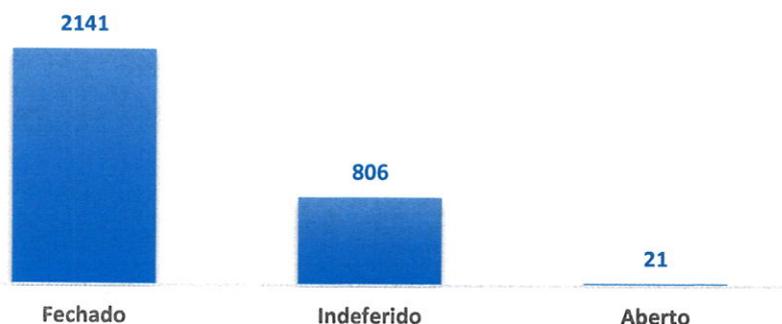


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Meios de recebimento

Em 2024, assim como em 2023, o e-mail manteve-se como o meio de atendimento com o maior número de registros, totalizando 1.714 manifestações. Na sequência, os registros por telefone somaram 1.156, evidenciando que esses continuam sendo os meios de atendimento mais amplamente utilizados. Juntos, esses dois canais representam expressivos 96,6% das manifestações registradas.

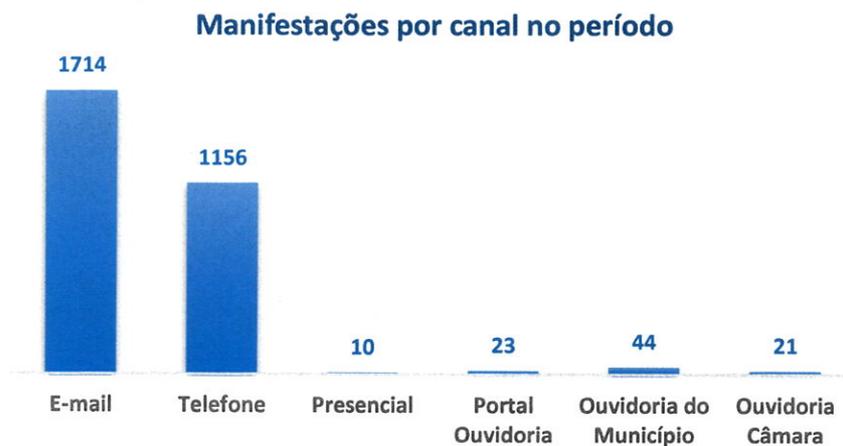


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Tipos de manifestação

Já o tipo de manifestação com maior número de registros em 2024 foi o de "Solicitação", representando 62,2% do volume de registros na Ouvidoria.



Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

[Assinatura]

- 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 32,9% no atendimento às demandas.



Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, em 2024 o Departamento de Planejamento da Educação assim como no ano de 2023, foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 60,8% do total de manifestações registradas.

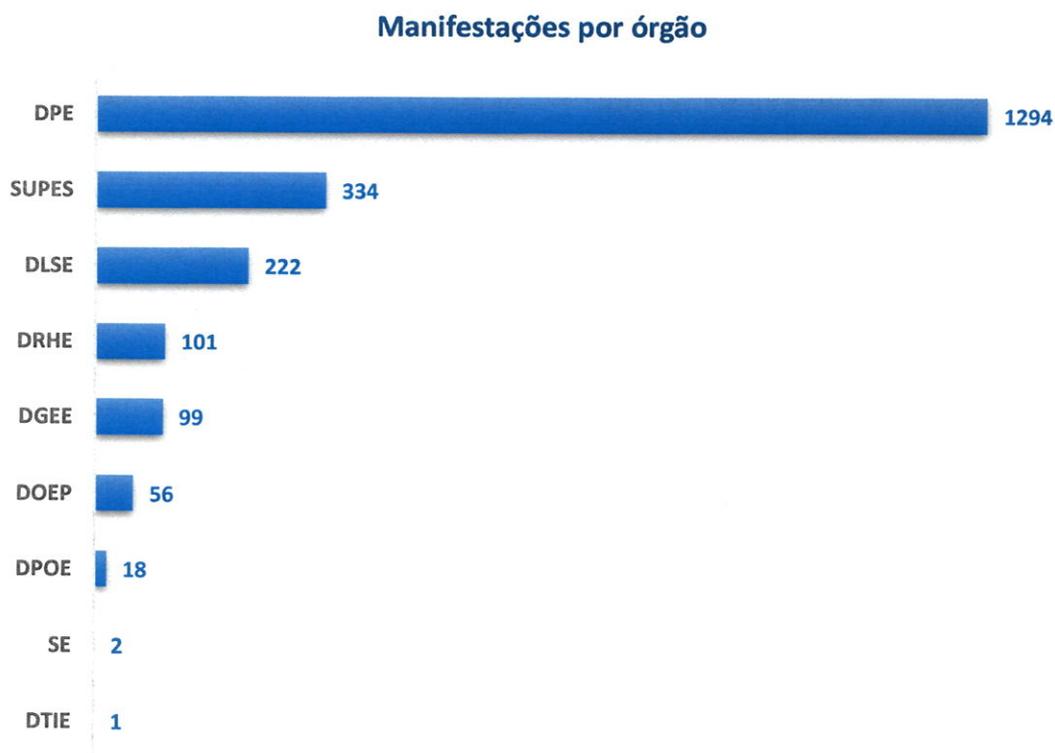


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- 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, as manifestações relacionadas à solicitação de vaga em creches que aparecem entre os 10 assuntos mais

(Assinatura manuscrita)

frequentemente tratados, representando expressivos 39,8% do total de demandas abordadas.

Top 10 - Assuntos mais frequentes no período



Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Unidades escolares

Diversas demandas registradas na Ouvidoria da Educação em 2024 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, a EPG Martins Pena liderou em número de registros, totalizando 47 manifestações, seguida pela EPG Maria Firmina dos Reis, com um total de 40 manifestações registradas.

[Assinatura manuscrita]

Top 10 - Tipos de manifestações por unidade no período

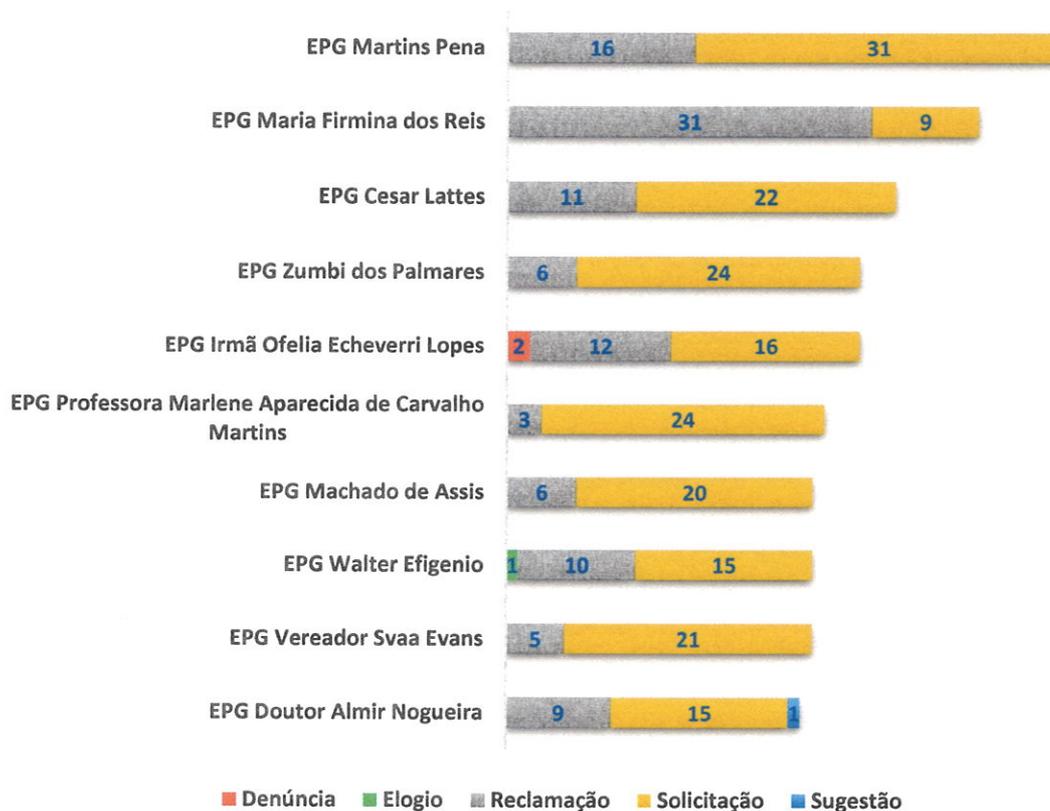


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- 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 98,5% do total de registros.

Top 3 - Manifestações por perfil do solicitante

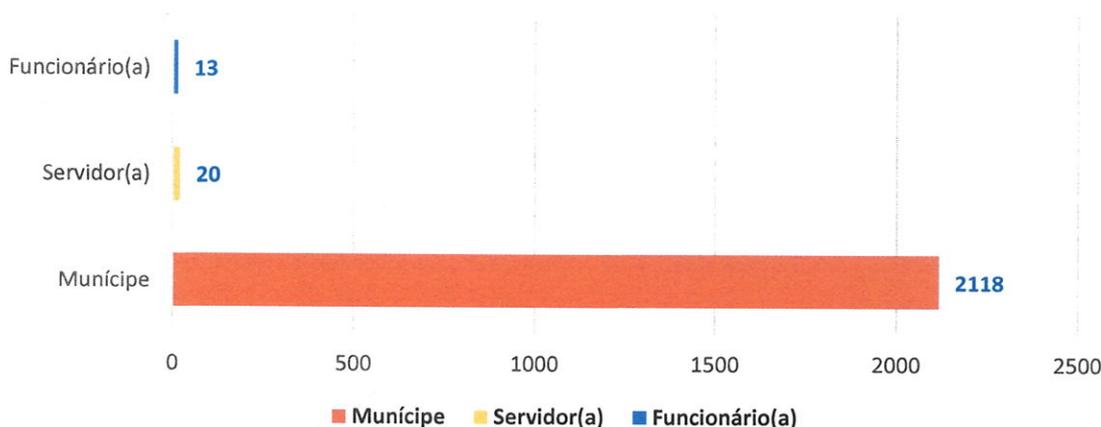


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- 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, no ano de 2024, o tempo demandado para a elaboração das respostas foi em média de 14 dias. Analisando o gráfico de 2023 (gráfico 10.1), podemos observar que ocorreu uma redução no tempo médio na elaboração das respostas, possivelmente em resultado do aprimoramento do sistema de controle de prazos e do melhor entendimento das áreas no que diz respeito ao funcionamento da Ouvidoria e sua legislação.

Tempo médio (em dias) de resposta por órgão no ano de 2024

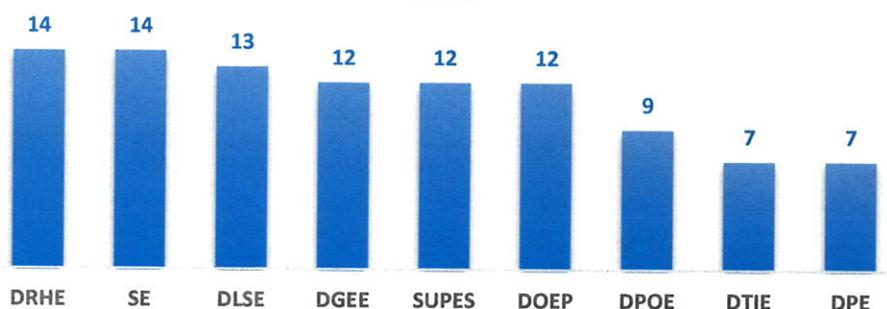


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

Tempo médio (em dias) de resposta por órgão no ano de 2023

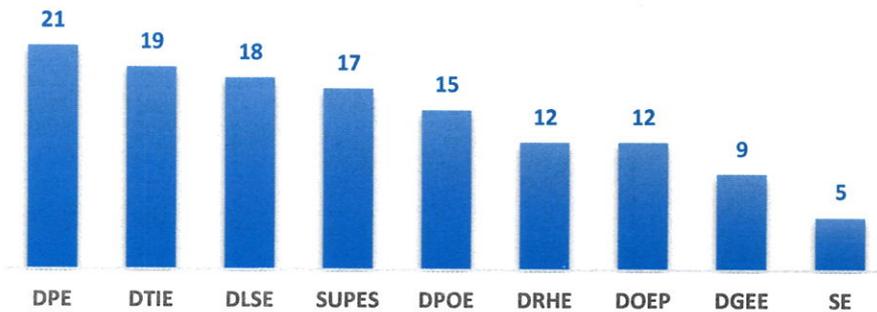


Gráfico 10.1 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- 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 2024 foram recebidas 90 respostas.

Pesquisas respondidas por mês

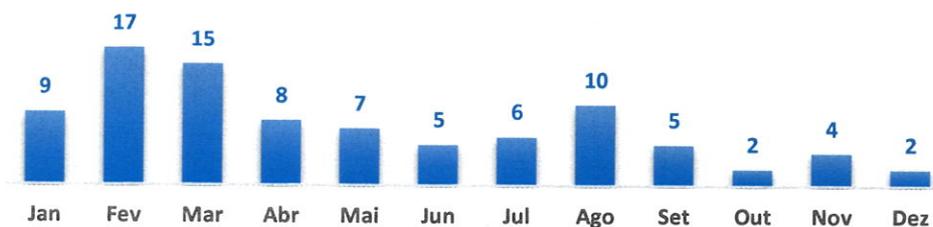


Gráfico 11 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

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 3,2, 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 3,67, 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 77,8% de satisfação, conforme pode ser observado no gráfico 14.

Grau de satisfação com a qualidade da resposta fornecida

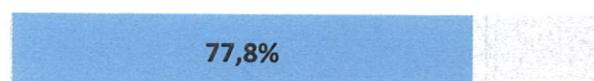


Gráfico 14 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

[Assinatura manuscrita]

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.

Com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços públicos educacionais no âmbito municipal, a Ouvidoria da Educação busca fortalecer a gestão por meio de sua atuação. Alinhada a esse compromisso e com base nas informações coletadas ao longo de 2024, apresentamos algumas sugestões que visam contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, conforme detalhado a seguir:

1. Integração para novos servidores, assessores, estagiários e terceirizados

Objetivo: Facilitar a ambientação e compreensão das atividades desempenhadas na Secretaria Municipal de Educação, garantindo que todos os profissionais estejam cientes das particularidades, funções e objetivos do órgão.

Proposta:

- Instituir um programa de integração com periodicidade trimestral ou quadrimestral, coordenado pelo Departamento de Recursos Humanos da Educação.
- O programa inclui:
 - Apresentação da estrutura organizacional da Secretaria de Educação;
 - Apresentação de fluxos, principais projetos e programas em andamento.

- Disponibilização de materiais informativos digitais para consulta pós-evento, como Guia de Ramais atualizado, Resumo das atribuições dos Departamentos, Relação das escolas próprias e parceiras, bem como equipamentos educacionais.

Resultados Esperados:

- Maior engajamento e alinhamento dos novos colaboradores com os objetivos da Secretaria;
- Redução do tempo de adaptação e aumento da produtividade;
- Fortalecimento da identidade institucional.

2. Carteirinha de Estudante Digital

Objetivo: Proporcionar aos alunos da rede municipal de ensino, um documento oficial que comprove a condição de estudante, promovendo praticidade e integração com ferramentas digitais.

Proposta:

- Desenvolver a Carteirinha de Estudante em formato digital, contendo as seguintes informações:
 - Nome completo do aluno;
 - Nome do(s) responsável(s);
 - Ciclo escolar;
 - Registro Acadêmico (R.A.);
- Disponibilizar a carteirinha de forma automática no aplicativo Conecta GRU para todos os estudantes matriculados.
- Garantir segurança e privacidade dos dados através de ferramentas de criptografia e autenticação no app.

Resultados Esperados:

- Facilitar o acesso a serviços e benefícios que demandam comprovação estudantil;

- Promover a inclusão digital e a modernização da gestão escolar;
- Eliminar possíveis custos com emissão de documentos físicos.

3. Implementação da Área da Ouvidoria da Educação no Aplicativo Conecta GRU

Objetivo: Ampliar os canais de comunicação entre a população e a Ouvidoria da Educação, garantindo maior acessibilidade e agilidade no atendimento às demandas.

Proposta:

- Integrar uma área específica da Ouvidoria da Educação ao aplicativo Conecta GRU.
- Funcionalidades previstas:
 - Registro de manifestações (elogios, reclamações, sugestões e solicitações);
 - Consulta de protocolos e acompanhamento do andamento das manifestações;
 - Disponibilização de FAQ com dúvidas frequentes e orientações;
 - Canal de comunicação direta com a equipe da Ouvidoria.

Resultados Esperados:

- Maior eficiência e transparência no atendimento ao cidadão;
- Redução de filas e tempo de espera para atendimento;
- Aumento do volume de demandas resolvidas dentro do prazo.

Essas propostas visam aprimorar os processos administrativos e a experiência dos usuários da rede municipal de ensino, promovendo uma gestão mais eficiente, moderna e inclusiva. A implementação dessas iniciativas fortalecerá a relação entre a Secretaria de Educação e a comunidade, reafirmando o compromisso com a qualidade e a excelência nos serviços prestados.

Considerações finais

A Ouvidoria da Educação consolidou os dados obtidos e processados ao longo de 2024, abrangendo o período analisado. Este documento cumpre o papel de instrumento de transparência da administração pública, além de servir como referência para identificar os temas que exigem maior atenção e atuação.

Ressalta-se que, além das legislações aplicáveis, a atuação da Ouvidoria da Educação é orientada pelas recomendações da diligente Ouvidoria do Município, fortalecendo a integração e a eficiência.





FOTO: CAMILA RHODES



C I D A D E D E
GUARULHOS

OUVIDORIA DA 
EDUCAÇÃO