

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

janeiro/abril
2025



FOTO: GEZER AMORIM

OUVIDORIA DA
EDUCAÇÃO



Guarulhos





C I D A D E D E
GUARULHOS

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

SILVIO RODRIGUES DA SILVA
Secretário de Educação

MINEA PASCHOALETO FRATELLI
Subsecretária de Educação

GISELA MAYUMI KODAMA
Departamento de Planejamento da Educação

CINTIA DOS REIS TAVARES
Departamento Orçamentário da Educação

RAPHAEL HENRIQUES RAPOSO
Departamento de Recursos Humanos da Educação

BENEDITO LUIZ FARIA DE MELO
Departamento de Projetos e Obras da Educação

DANIELA HARUMI HIKAWA
Departamento de Orientações Educacionais e Pedagógicas

CARLOS EDUARDO DA SILVA
Departamento de Tecnologia da Informação da Educação

ALECSANDRA BESSA NOBREGA
Departamento de Logística e Suprimentos da Educação

FÁBIA APARECIDA COSTA
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.....	6
Dados Estatísticos	9
Manifestações recebidas e encerradas	9
Meios de recebimento	10
Tipos de manifestação	11
Tipos de resolução.....	11
Encaminhamentos	12
Assuntos mais frequentes	13
Unidades escolares.....	13
Perfil do manifestante	14
Quesito raça/cor	15
Tempo de resposta.....	15
Pesquisa de satisfação de atendimento	16

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 2025.

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 recebe, 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.

Dentro dos serviços ofertados pela Ouvidoria da Educação, são disponibilizadas diversas formas de registro das manifestações, 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;
- **E-mail:** ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br; e
- **Presencial:** Secretaria de Educação - Rua Claudino Barbosa, 313 – Macedo, Guarulhos/SP, CEP 07113-040.

Dados estatísticos

O gráfico a seguir, contabiliza as manifestações registradas durante o primeiro quadrimestre de 2025.



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

- Manifestações recebidas e encerradas

No primeiro quadrimestre de 2025, a Ouvidoria da Educação recebeu e tratou um total de 1.025 manifestações. Desse total, 791 foram encaminhadas às áreas competentes, conforme a natureza de cada demanda. Até o final de abril de 2025, 645 dessas manifestações já haviam sido respondidas, tratadas e encerradas.

Das manifestações recebidas, 234 foram indeferidas por diferentes motivos, como duplicidade de solicitações, ausência de informações complementares ou por tratarem de assuntos que não se enquadram nas atribuições desta Ouvidoria.

A

B

Manifestações por status no período

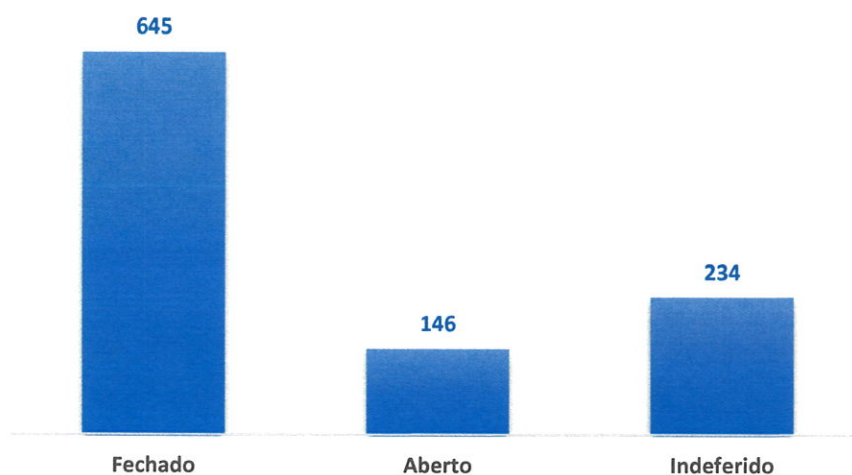


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Meios de recebimento

No primeiro quadrimestre de 2025, o canal de atendimento com maior número de registros foi o e-mail com 641 manifestações, seguido pelo atendimento telefônico, que contabilizou 381 registros.

Manifestações por canal no período

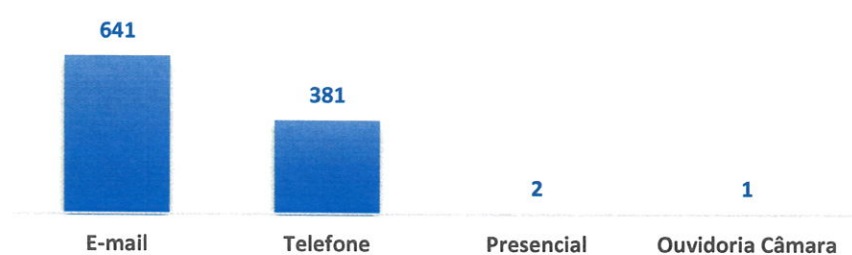


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

A

C

- Tipos de manifestação

No período, o tipo de manifestação mais recorrente foi a Solicitação, com 649 registros, correspondendo a 63,3% do total. Em seguida, destacam-se as Reclamações, com 361 ocorrências.



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

- 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 36,6% no atendimento à demanda apresentada no período analisado.

Manifestações por tipo de resolução

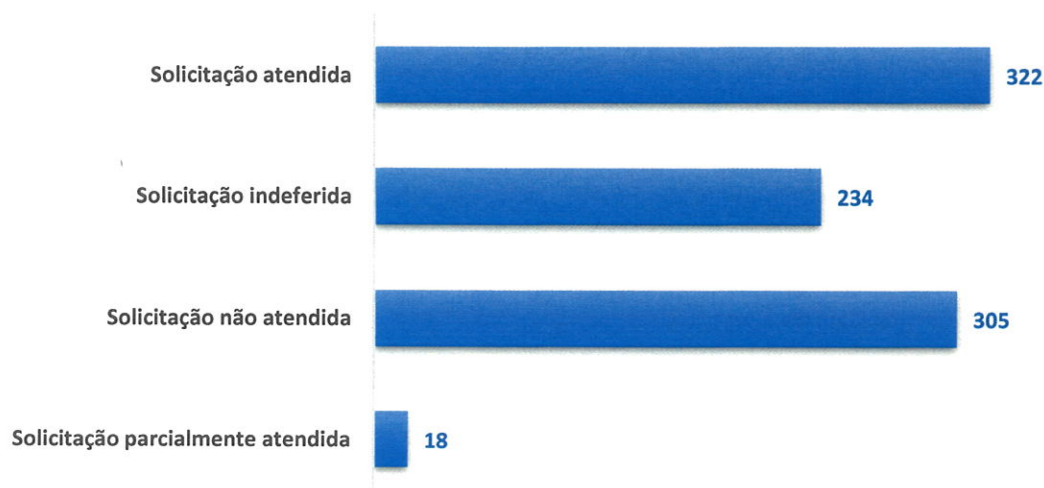


Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, entre janeiro e abril de 2025, o Departamento de Planejamento da Educação foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com 505 manifestações, representando um percentual de 63,8% do total de manifestações registradas.

Manifestações por órgão

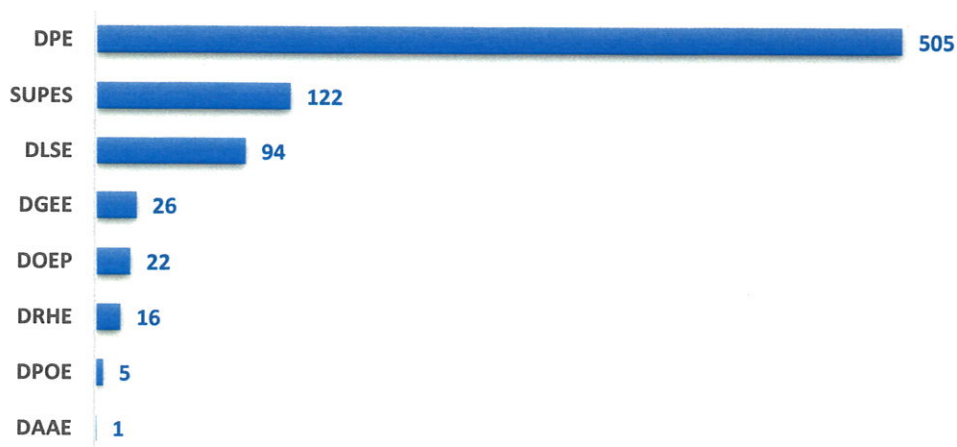


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Assuntos mais frequentes

As manifestações referentes à solicitação de vaga em creche se destacam perante os 10 (dez) assuntos mais tratados, representando 28,5% deste total.

Top 10 - Assuntos mais frequentes no período



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

- Unidades escolares

Durante o período analisado, foram registradas manifestações referentes a diversas unidades vinculadas à Secretaria Municipal de Educação, incluindo EPGs, CEUs, CILs, CMEs e Unidades Parceiras. O gráfico a seguir apresenta as 10 unidades mais demandadas, bem como os tipos de manifestações recebidas por cada uma delas.

L

C

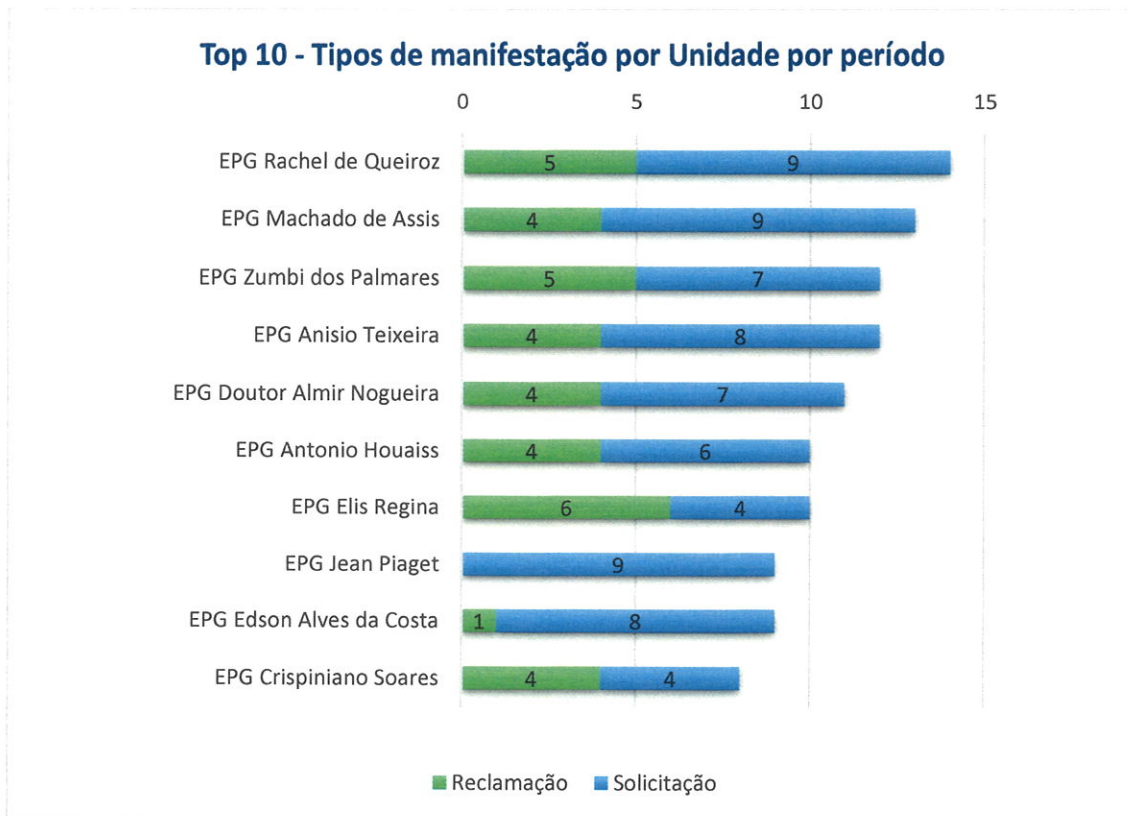


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Perfil do manifestante

No primeiro quadrimestre de 2025, observa-se que as manifestações registradas provenientes de cidadãos de Guarulhos, correspondem a 98,6% do total.

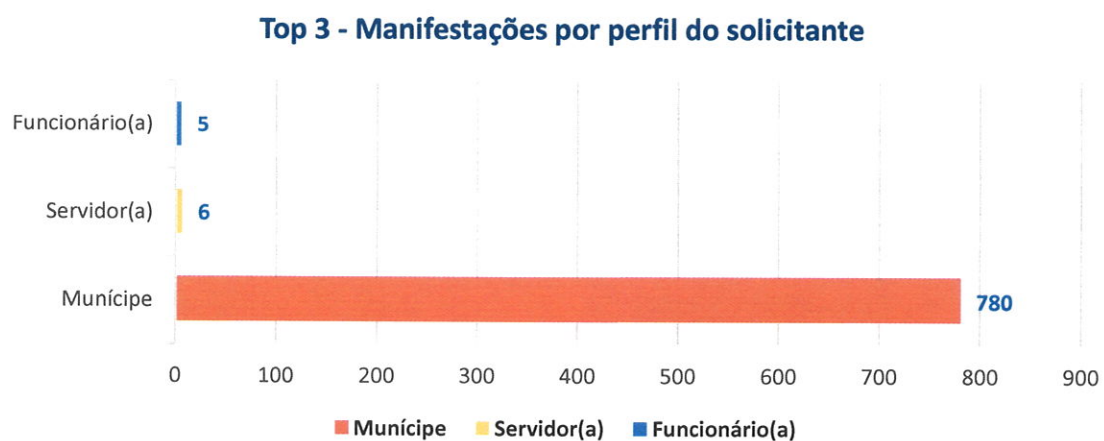


Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Quesito raça/cor

Em atendimento ao Decreto Municipal nº 39.235, de junho de 2022, a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação passou a incluir, no formulário de cadastro do manifestante, a coleta do dado referente à raça/cor, conforme a classificação adotada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE): branca, preta, parda, amarela e indígena.

No período analisado, 41,1% dos manifestantes declararam-se pardos, 39,9% brancos e 11,3% pretos. As categorias amarela e indígena representaram, cada uma, 0,09% dos registros. Os demais manifestantes optaram por não informar sua raça/cor.

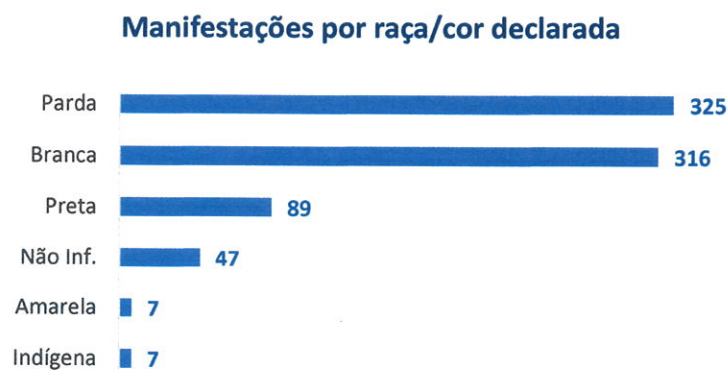


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Tempo de resposta

Para assegurar a melhoria contínua dos serviços públicos educacionais, é essencial promover a conscientização dos agentes públicos e realizar o monitoramento sistemático dos prazos de resposta pelas áreas responsáveis.

No primeiro quadrimestre de 2025, observou-se que os departamentos levaram, em média, de 11 a 27 dias para emitir respostas às manifestações. Dentre

L
C

eles, o Departamento de Planejamento da Educação apresentou o maior tempo médio de resposta no período.



Gráfico 11 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

- Pesquisa de satisfação de atendimento

Atendendo à necessidade de avaliação contínua dos serviços prestados na esfera pública educacional e em conformidade com o Artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, a Secretaria Municipal de Educação, por meio de sua Ouvidoria, implementou em agosto de 2022 um formulário de pesquisa de satisfação do usuário. O objetivo é monitorar a qualidade do atendimento em todas as etapas do processo, desde o registro da manifestação até a resposta e o encaminhamento da demanda.

Considerando que a participação na pesquisa é opcional, foram registradas 23 respostas no período analisado.



Gráfico 12 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Entre as perguntas aplicadas na pesquisa, os participantes foram convidados a atribuir notas de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito) para avaliar dois aspectos distintos. A primeira avaliação referiu-se ao grau de satisfação com a resposta fornecida pela área responsável, que obteve média de 3, conforme demonstrado no Gráfico 13.

A segunda avaliação considerou a condução e o atendimento prestado pela Ouvidoria da Educação, que alcançou uma média de 3,7, conforme apresentado no Gráfico 14.

Grau de satisfação com a resposta fornecida (média)



Gráfico 13 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

Grau de satisfação com o atendimento da Ouvidoria (média)



Gráfico 14 | 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 60,9% de satisfação, conforme pode ser observado no Gráfico 15.

Grau de satisfação com a qualidade da resposta fornecida



Gráfico 15 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint

2

a



**Gua
ru
lhos**



**CIDADE DE
GUARULHOS**

OUVIDORIA DA 
EDUCAÇÃO