

# 20 25

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES



FOTO: NÍCOLLAS ORNELAS

OUVIDORIA DA  
EDUCAÇÃO



**Guarulhos**



CIDADE DE  
GUARULHOS



## **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

SILVIO RODRIGUES DA SILVA  
**Secretário de Educação**

MINEA PASCHOALETO FRATELLI  
**Subsecretária de Educação**

RAPHAEL HENRIQUES RAPOSO  
**Departamento de Planejamento**

GISELA MAYUMI KODAMA  
**Departamento de Alimentação Escolar**

CINTIA DOS REIS TAVARES  
**Departamento de Gestão Orçamentária e Financeira da  
Educação**

MARCOS VARELA DA SILVA  
**Departamento de Gestão de Pessoas da Educação**

BENEDITO LUIZ FARIA DE MELO  
**Departamento de Obras e Infraestrutura da Educação**

DANIELA HARUMI HIKAWA  
**Departamento de Orientações Educacionais e Pedagógicas**

GILBERTO MAURÍCIO SILVA DOS SANTOS  
**Departamento de Tecnologia da Informação da Educação**

ALECSANDRA BESSA NOBREGA  
**Departamento de Logística e Suprimentos da Educação**

LUCIENE ALMEIDA ANDRADE  
**Departamento de Gestão de Espaços Educacionais**

DANIELA HARUMI HIKAWA  
**Departamento de 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
DRHE	Departamento de Recursos Humanos da Educação
DGPE	Departamento de Gestão de Pessoas da Educação
SUPES	Supervisão Escolar
DSE	Departamento de Supervisão Escolar
DAE	Departamento de Alimentação Escolar
DPOE	Departamento de Projetos e Obras da Educação
DOIE	Departamento de Obras e Infraestrutura da Educação
DOE	Departamento Orçamentário 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

# 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 .....	13
Meios de recebimento .....	13
Tipos de manifestação .....	14
Tipos de resolução.....	15
Encaminhamentos .....	16
Assuntos mais frequentes.....	17
Unidades escolares.....	18
Perfil do manifestante .....	19
Quesito raça/cor .....	19
Tempo de resposta.....	20
Pesquisa de satisfação de atendimento .....	21
Considerações finais.....	22

## Apresentação

O Relatório Anual da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação fundamenta-se no inciso II do artigo 14 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a elaboração anual de relatório de gestão destinado à consolidação das informações relativas aos protocolos de atendimento, bem como à análise de falhas e à proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos, visando à participação, à proteção e à defesa dos direitos dos usuários, na esfera educacional.

O presente documento apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação ao longo do ano de 2025, com destaque para os dados estatísticos e os resultados alcançados no período.

Instituída pela Lei Municipal nº 7.969, de 28 de dezembro de 2021, e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 39.419, de 30 de agosto de 2022, a Ouvidoria da Educação tem como finalidade qualificar o tratamento das demandas educacionais, aprimorar os fluxos de comunicação interna e contribuir para a melhoria da prestação do serviço público educacional, fortalecendo a gestão por meio da produção e disponibilização de informações relevantes para a tomada de decisão.

Dessa forma, este relatório constitui importante instrumento de transparência e informação para os públicos interno e externo, promovendo a participação social e registrando as ações desenvolvidas pela 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 recepcionadas 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 contexto, a Ouvidoria atua como instância promotora de aprimoramento da gestão pública, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços, para a satisfação do cidadão e para a garantia dos direitos dos usuários.

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

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 eletrônico para a Ouvidoria da Educação, bem como o atendimento presencial na sede da Secretaria de Educação.

- **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](mailto: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 2025 foram:

- Atendimento da Supervisão Escolar;
- Atendimento nutricional aos alunos com necessidades alimentares especiais;
- Atividades artísticas;
- Atividades físicas aquáticas;
- Atividades físicas;
- Aula de música;
- Atividades físicas aquáticas



- 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 de espaços – Estúdio, Teatros e Anfiteatros;
- 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**

Consideradas as especificidades de cada manifestação e as tratativas conduzidas pelas áreas técnicas, departamentos e órgãos competentes, a Ouvidoria da Educação realiza a revisão das manifestações e das respostas encaminhadas aos usuários, atuando de forma individualizada. Essa atuação visa assegurar a eficiência dos fluxos processuais, a celeridade na conclusão das demandas e a clareza das informações prestadas ao público usuário dos 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 frequentemente de cursos e treinamentos, principalmente em plataformas virtuais, como a disponibilizada pelo Governo Federal em <https://www.escolavirtual.gov.br/>.

## Dados estatísticos

O gráfico a seguir apresenta a evolução mensal do quantitativo total de atendimentos realizados ao longo do ano de 2025, possibilitando a análise comparativa dos registros durante o período.



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

## - Manifestações recebidas e encerradas

Conforme exposto anteriormente, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação são submetidas à análise, em conformidade com as competências atribuídas a cada órgão.

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria da Educação recebeu e processou 2.042 manifestações. Desse total, 565 foram indeferidas, em razão da ausência de complementação de informações necessárias, duplicidade de solicitação, ou por não se enquadrarem no escopo de competência desta Ouvidoria.

No total, 1477 manifestações foram direcionadas para as áreas responsáveis, de acordo com suas respectivas temáticas. Destas, 1447 manifestações foram devidamente respondidas, tratadas e concluídas pela Ouvidoria da Educação até o encerramento do exercício de 2025.

**Manifestações por status no período**



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

## - Meios de recebimento

Em 2025, o e-mail consolidou-se como o canal de atendimento com o maior número de registros, totalizando 1.353 manifestações, seguido pelo atendimento telefônico, com 671 registros. Esses dados evidenciam que ambos continuam sendo os meios de atendimento mais utilizados. Juntos, esses dois canais concentraram expressivos 99,2% das manifestações registradas.

### Manifestações por canal no período

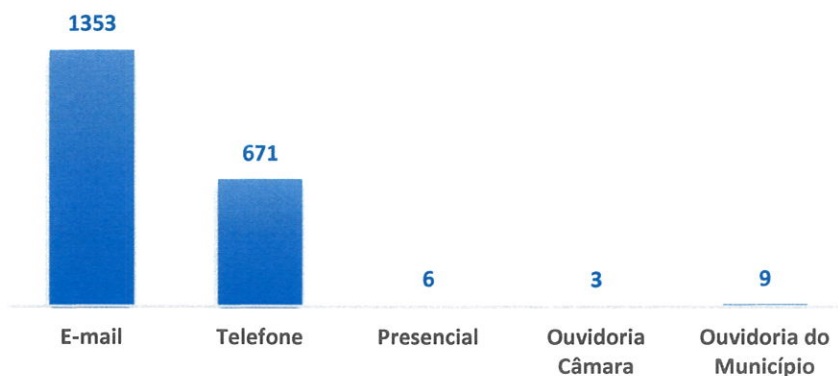


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - Tipos de manifestação

Em 2025, o tipo de manifestação com maior número de registros na Ouvidoria foi o de Solicitação, correspondendo a 51,5% do total. Na sequência, destacam-se as Reclamações, com 942 registros, evidenciando a relevância desse tipo de demanda entre as manifestações recebidas.

Já os Elogios somaram 23 registros ao longo do ano, representando uma parcela menor do volume total de manifestações, mas igualmente relevante como indicador de reconhecimento dos serviços prestados os munícipes.

### Manifestações por tipo no período

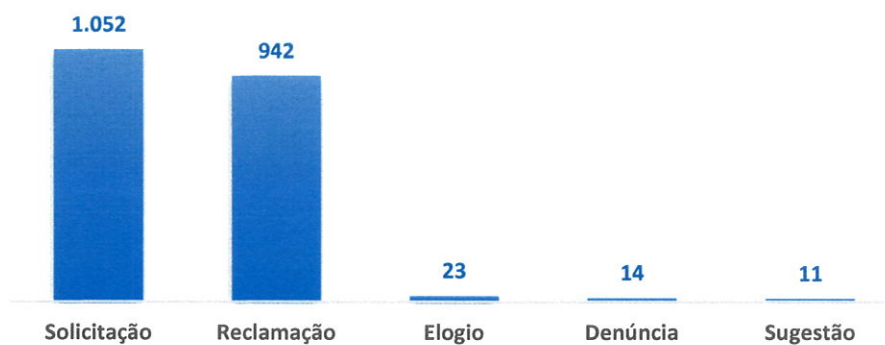


Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

*[Assinatura manuscrita]*

## - Tipos de resolução

As manifestações registradas na Ouvidoria da Educação são classificadas no momento de seu encerramento, conforme o tipo de conclusão apresentada pela área responsável pelo atendimento. As categorias adotadas são:

- **Solicitação atendida** - Demanda resolvida integralmente;
- **Solicitação parcialmente atendida** - Demanda resolvida parcialmente;
- **Solicitação não atendida** - Demanda não resolvida;
- **Solicitação indeferida** - demanda considerada em duplicidade, com ausência de informações ou sem retorno do manifestante.

Considerando a complexidade inerente à análise e à resolução das manifestações, que podem variar desde orientações simples até a necessidade de ajustes em situações identificadas, observou-se uma efetividade de 40,5% no atendimento às demandas.



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

## - Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos, o gráfico a seguir evidencia em 2025 o Departamento de Planejamento da Educação como a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 66,1% do total de manifestações registradas.

Esse percentual expressivo indica que a maior parte das demandas recebidas está relacionada à temas vinculados solicitação de vagas, conforme demonstrado no gráfico 7.

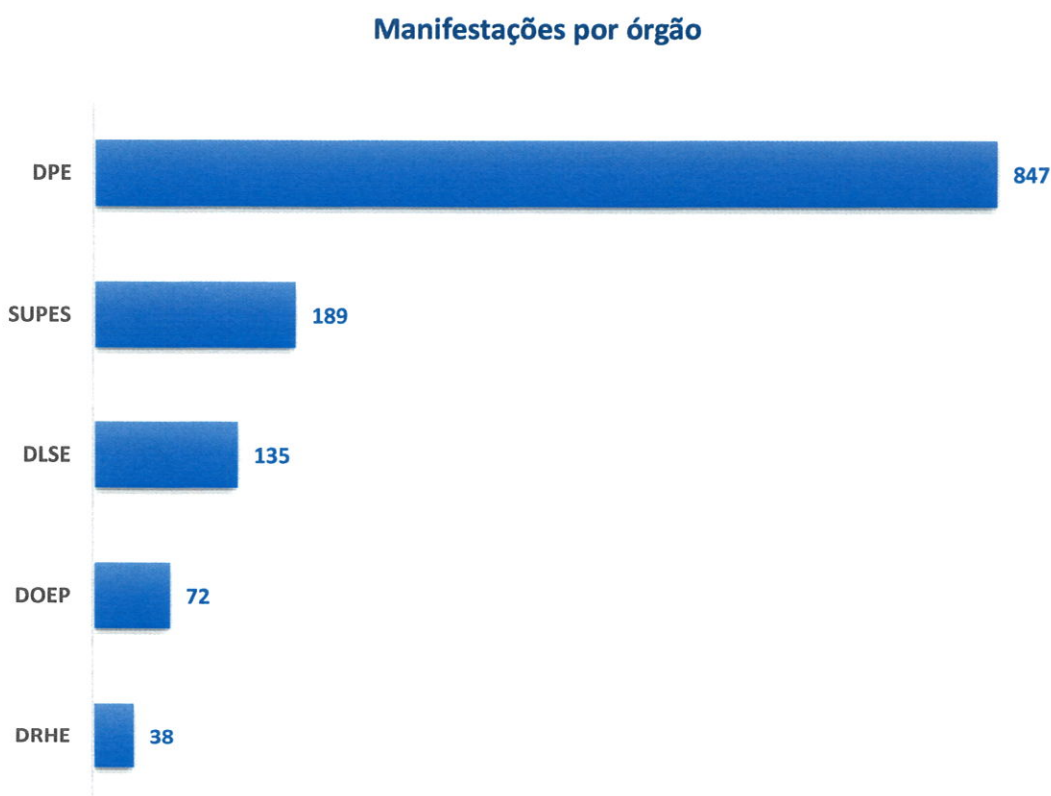


Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - Assuntos mais frequentes

Considerando as informações apresentadas no Gráfico 6 e as atribuições do Departamento de Planejamento da Educação, entre as quais se destaca a administração das vagas escolares como uma de suas responsabilidades centrais, observa-se que as manifestações relacionadas à solicitação de vagas em creche, pré-escola e ensino fundamental figuram entre os dez assuntos mais recorrentes. Somadas, essas demandas representam expressivos 50,4% do total de registros.

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

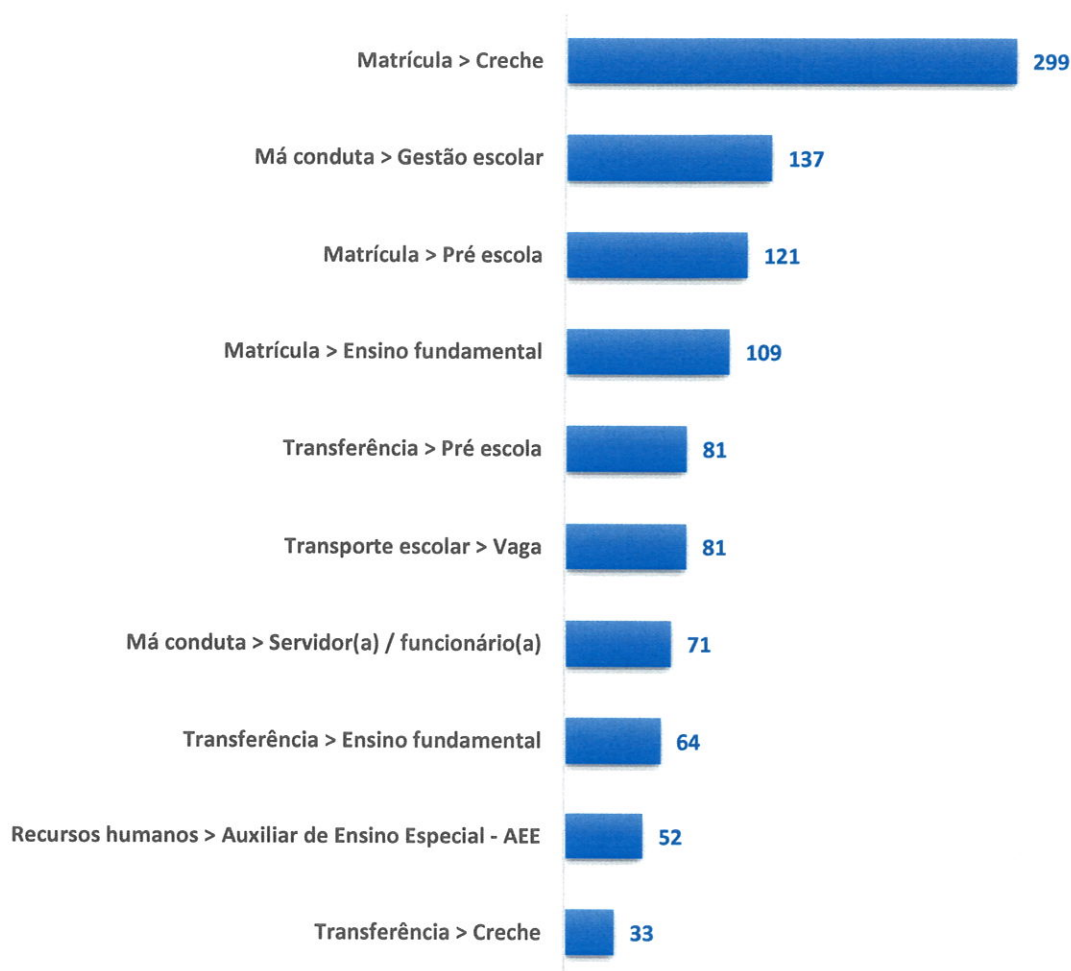


Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - Unidades escolares

Diversas demandas registradas na Ouvidoria da Educação estão relacionadas às unidades vinculadas à Secretaria de Educação, como EPGs, CEUs, CILs, CMEs, entre outras. Ao analisar a distribuição territorial no município de Guarulhos, observa-se um expressivo fracionamento das manifestações registradas entre as diferentes unidades. Nesse cenário, a EPG Evanira Vieira Romão apresentou o maior número de registros, totalizando 26 manifestações, seguida pela EPG Alfredo Volpi, com 22 manifestações.

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

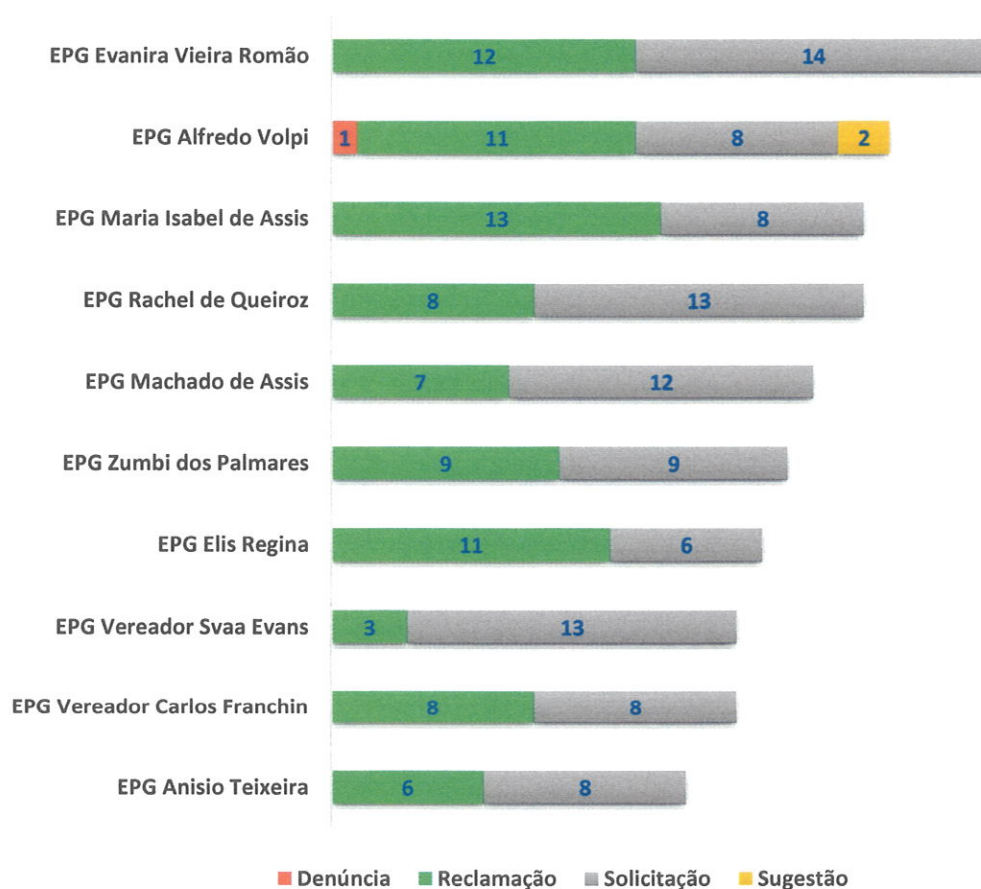


Gráfico 8 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - 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 97,8% do total de registros.

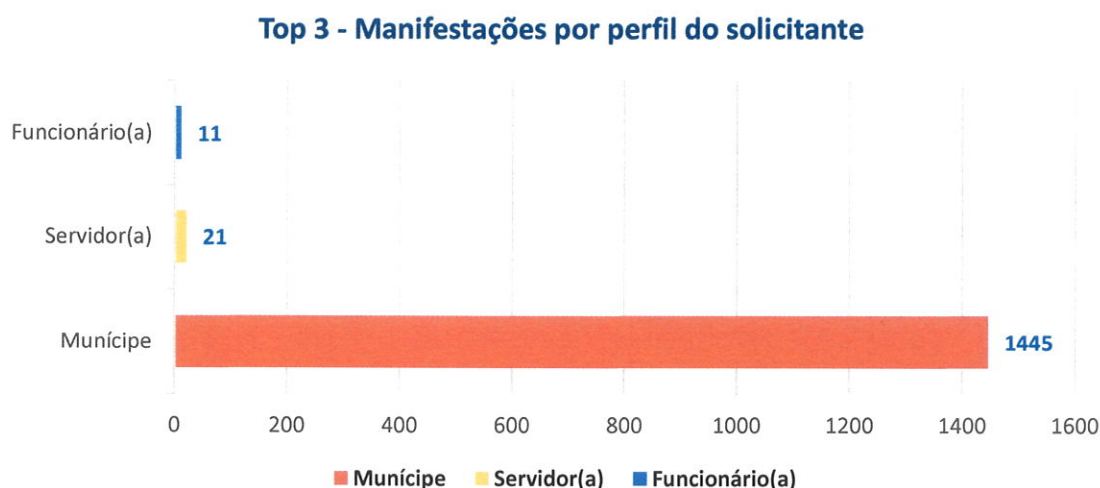


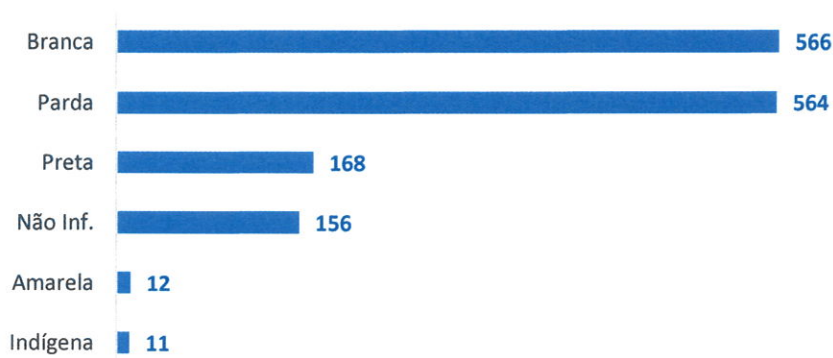
Gráfico 9 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - Quesito raça/cor

Em cumprimento 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 da informação 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, observa-se que 38,3% dos manifestantes se declararam brancos, 38,2% pardos e 11,4% pretos. As categorias amarela e indígena corresponderam, respectivamente, a 0,8% e 0,7% dos registros. Os demais manifestantes optaram por não informar sua raça/cor.

### Manifestações por raça/cor declarada



## - Tempo de resposta

O aprimoramento contínuo dos serviços públicos educacionais exige a conscientização dos agentes públicos, aliada ao monitoramento sistemático e à notificação das áreas responsáveis quanto ao cumprimento dos prazos de resposta às manifestações. Nesse contexto, o Gráfico 10 demonstra o tempo médio para a elaboração das respostas pelas áreas responsáveis em 2025. A redução desse prazo deve constituir um objetivo permanente, o que demanda o constante aperfeiçoamento do sistema de controle de prazos, bem como um melhor entendimento, por parte das áreas envolvidas, acerca do funcionamento da Ouvidoria e de sua legislação.

### Tempo médio (em dias) de resposta por órgão no ano de 2025

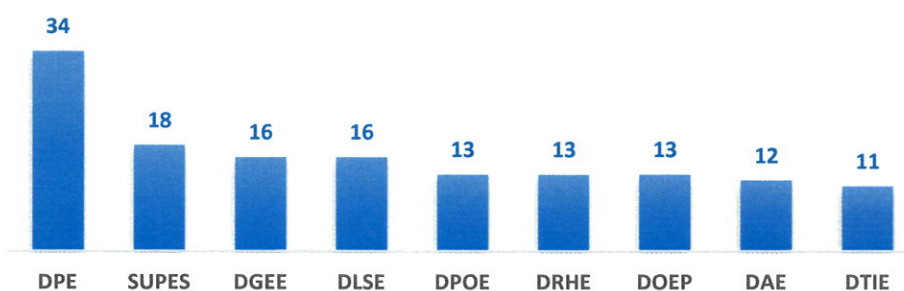


Gráfico 10 | Fonte: Sistema de Controle SharePoint e Sistema SEI

## - 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 2022 foram recebidas 60 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 2,7, 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 3,2, 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 53,3% 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

**Considerações finais**

A Ouvidoria da Educação consolidou os dados obtidos e processados ao longo de 2025, 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.

*[Assinatura]*  
*a*



FOTO: CAMILA RHODE



**Gua  
ru  
lhos**



**CIDADE DE  
GUARULHOS**

**OUVIDORIA** DA   
**EDUCAÇÃO**