

OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

DESCRIÇÃO

Canal para tratar de manifestações referentes aos serviços públicos educacionais da Rede Municipal de Ensino, atuando junto aos órgãos e equipamentos da Secretaria.

Garantia à população, do direito de acesso aos serviços de ouvidoria, sendo as manifestações divididas em: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

ONDE E COMO SOLICITAR

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Educação, ou através de e-mail e telefone, disponibilizados abaixo.

QUEM PODE SOLICITAR

Qualquer cidadão que não receber resposta ou solução satisfatória de sua demanda; quando se sentir mal atendido; quando deixar de ter seus direitos garantidos; ou na ocasião de denúncias envolvendo irregularidades na Rede Municipal de Ensino.

REQUISITOS

No caso de denúncia, a manifestação será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança, conforme Art. 14º do Decreto nº 35.382/2018.

PERÍODO DE SOLICITAÇÃO

Durante todo o ano.

DIA(S) E HORÁRIO(S) DE ATENDIMENTO

Segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 (exceto feriados)

MEIOS DE CONTATO

- Presencial: Secretaria de Educação - Rua Claudino Barbosa, 313 – Macedo (mediante agendamento);
- E-mail: ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br; e
- Telefone: 0800 055 5811.

PRAZO DE EXECUÇÃO

30 (trinta) dias, conforme estabelecido pela Lei Nacional nº 13.460/2017.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO

E-mail e telefone, informando o número de protocolo recebido no ato do registro da manifestação.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A Ouvidoria da Educação atua na recepção das seguintes manifestações:

- **DENÚNCIAS:** Comunicação de ato ilícito na Rede Municipal de Ensino, cuja solução/providência dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo da Prefeitura de Guarulhos;
- **RECLAMAÇÕES:** Insatisfação relativa aos serviços da Rede Municipal de Ensino;
- **SUGESTÕES:** Propostas ou ideias de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- **ELOGIOS:** Reconhecimento sobre serviço oferecido ou atendimento recebido por servidor público municipal; e
- **SOLICITAÇÕES:** Pedido para adoção de providências por parte da Administração. 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.