

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

JANEIRO À AGOSTO/2022



OUVIDORIA DA
EDUCAÇÃO



PREFEITURA 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

DANIEL TOLEDO
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) 2475-7500 – ramal 7417

ouvidoria@educacao.guarulhos.sp.gov.br

Equipe

CAUÊ LADISLAU DE OLIVEIRA

Divisão de Ouvidoria e Apoio à Correição

ADRIANA APARECIDA DE OLIVIERA ROSSINHOLI

Seção de Demandas e Canais de Comunicação da Ouvidoria da Educação

TIAGO KROITOR PEREIRA

Seção de Acompanhamento de Sindicâncias, TACs e PADs

Elaboração e revisão

ADRIANA A. DE OLIVEIRA ROSSINHOLI

CAUÊ LADISLAU DE OLIVEIRA

TIAGO KROITOR PEREIRA

Lista de siglas e abreviaturas

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
SUPES	Supervisão Escolar

Sumário

Apresentação.....	6
Sobre a Ouvidoria da Educação.....	7
Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	10
Sistema SIAGRU.....	10
Carta de serviços.....	11
Revisão das manifestações.....	12
Participação em cursos e treinamentos.....	12
Dados Estatísticos.....	13
Manifestações recebidas e encerradas.....	14
Meios de recebimento.....	15
Tipos de manifestação.....	16
Encaminhamentos.....	17
Assuntos mais frequentes.....	18
Tempo de resposta.....	19
Melhorias gerenciais.....	20
Considerações finais.....	20

Apresentação

O relatório anual de Ouvidoria da Secretaria de Educação é fundamentado pelo inciso II, 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, observando as falhas e apresentando sugestão 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 os meses de janeiro à agosto de 2022, evidenciando os dados estatísticos e resultados de atuação no período.

O período foi marcado pela 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, que garantiu 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 a de estabelecer canais de comunicação com o público, a fim de garantir que qualquer cidadão formule e encaminhe reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios relativos aos serviços públicos educacionais; estabelecer 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 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.
- **Informação:** Solicitação de informações quanto aos processos e serviços prestados pela Administração Pública.
- **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.

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 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.

- **Sistema:** <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; 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.

Sistema SIAGRU

Como forma de controle das manifestações registradas, a Ouvidoria da Educação adotou o SIAGRU, sistema de código aberto, desenvolvido e administrado pelo Departamento de Informática e Telecomunicações – DIT, que permite o controle de demandas e dos prazos para atendimento das manifestações, com sua implantação realizada em março de 2022.

O referido sistema também permite ao munícipe a inserção de sua manifestação a qualquer momento, bem como consultar a resposta conclusiva e o histórico de seus registros e encontra-se disponível por meio do endereço eletrônico <<https://ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/educacao/ouvidoria/login.php>>.

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 de Guarulhos, informações sobre cada serviço educacional prestado e que pode ser acessado por meio do endereço eletrônico < <https://www.guarulhos.sp.gov.br/cartasdeservico> >. Os serviços publicados são:

- Artes cênicas;
- 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;
- Centro Municipal de Educação e Artes - CEMEAR - Cursos gratuitos;
- Centros de Incentivo à Leitura - CIL;
- Centros Municipais de Incentivo à Leitura – CMIL;
- Cursos de línguas;
- Educação para o trânsito;
- EducaCEU;
- Educadança;
- Ouvidoria;
- Piscina aberta à comunidade;

- Programa de transporte escolar gratuito;
- Uso do espaço – CME Adamastor;
- 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 plataforma virtual, disponibilizada pelo Governo Federal em <<https://www.escolavirtual.gov.br/>>, na qual foram realizados os seguintes cursos:

- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública;
- Gestão em Ouvidoria;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; e
- Acesso à Informação.

Dados estatísticos

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação têm o seu conteúdo analisado cuidadosamente, dentro das competências do órgão. Para o ano de 2022, em seu início, a Ouvidoria da Educação atuou no processo de estruturação, divulgação e sistematização das manifestações recebidas, que pode ser observado na evolução do gráfico abaixo, onde os registros de atendimento passaram de 03 no mês de março para 89 no mês de agosto, apresentando um acréscimo exponencial das demandas.

Manifestações registradas no período

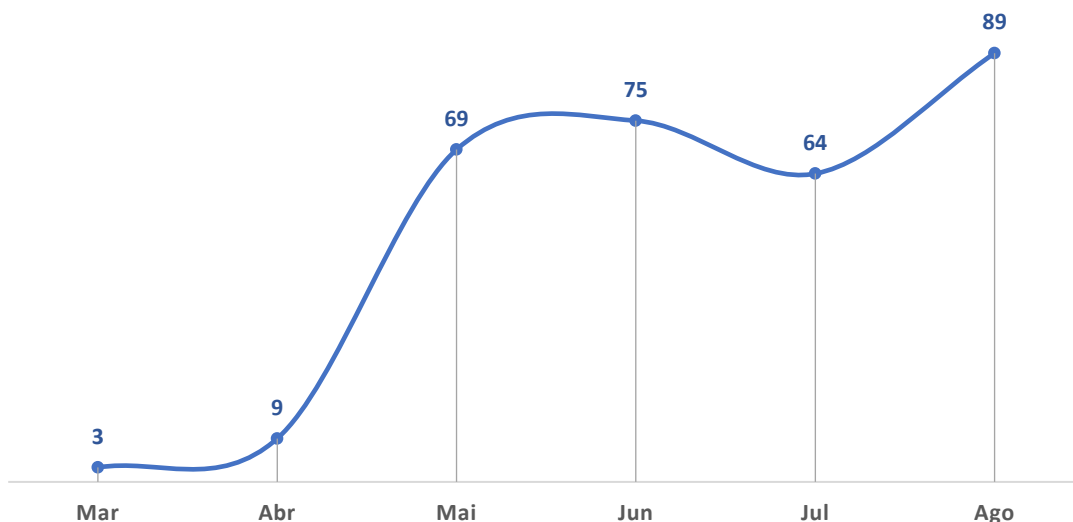


Gráfico 1 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Manifestações recebidas e encerradas

No ano de 2022 (janeiro a agosto) foram recebidas e tratadas 309 manifestações, das quais 27 tiveram sua resolução no ato do atendimento e 282 foram distribuídas aos departamentos responsáveis, considerando sua temática. Desse total, 289 manifestações foram tratadas e encerradas pela Ouvidoria da Educação.

Manifestações por status no período

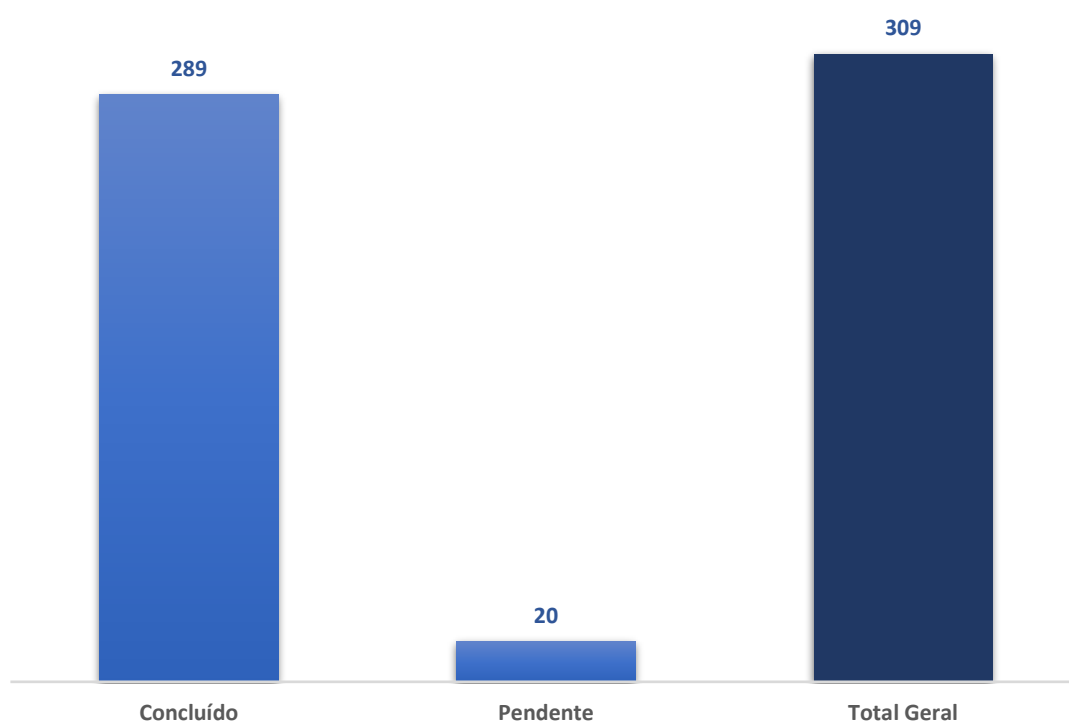


Gráfico 2 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Meios de recebimento

No ano de 2022 (janeiro a agosto) o meio de atendimento com maior número de registros foi o e-mail, com 140 manifestações, seguido por 136 registros realizados por telefone, mostrando-se ser os meios de atendimento mais utilizados, representando 89,3% das manifestações registradas.

Manifestações recebidas no período

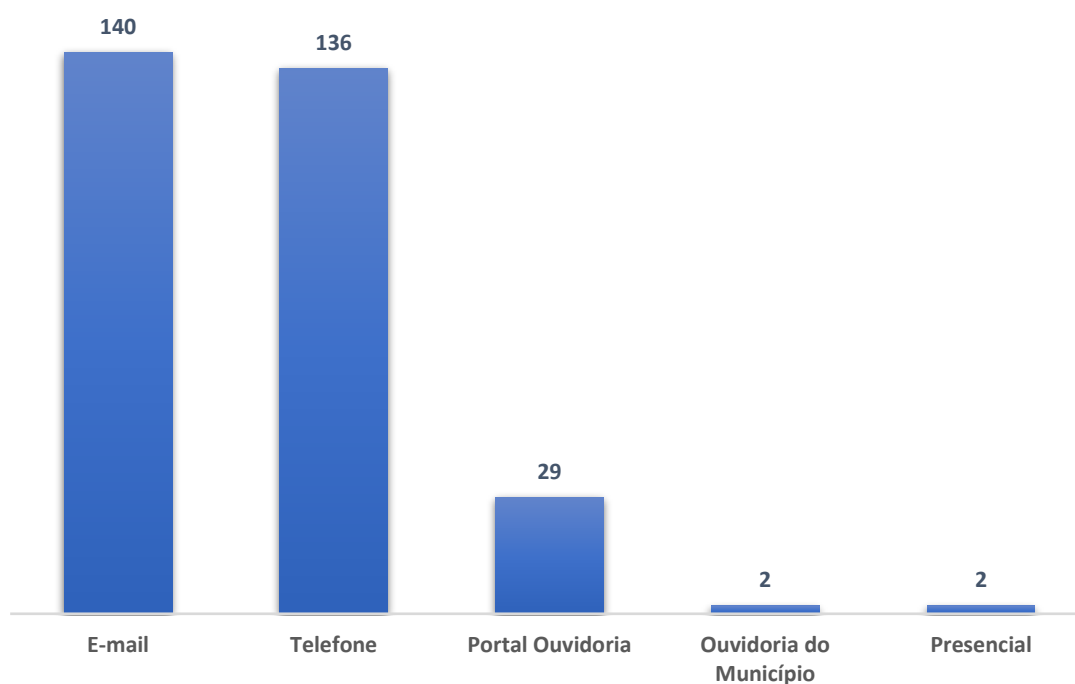


Gráfico 3 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Tipos de manifestação

No ano de 2022 (janeiro a agosto) o tipo de manifestação com maior número de registros foi o de "reclamação", representando 70,6% do volume de registros na Ouvidoria.

Manifestações registradas no período

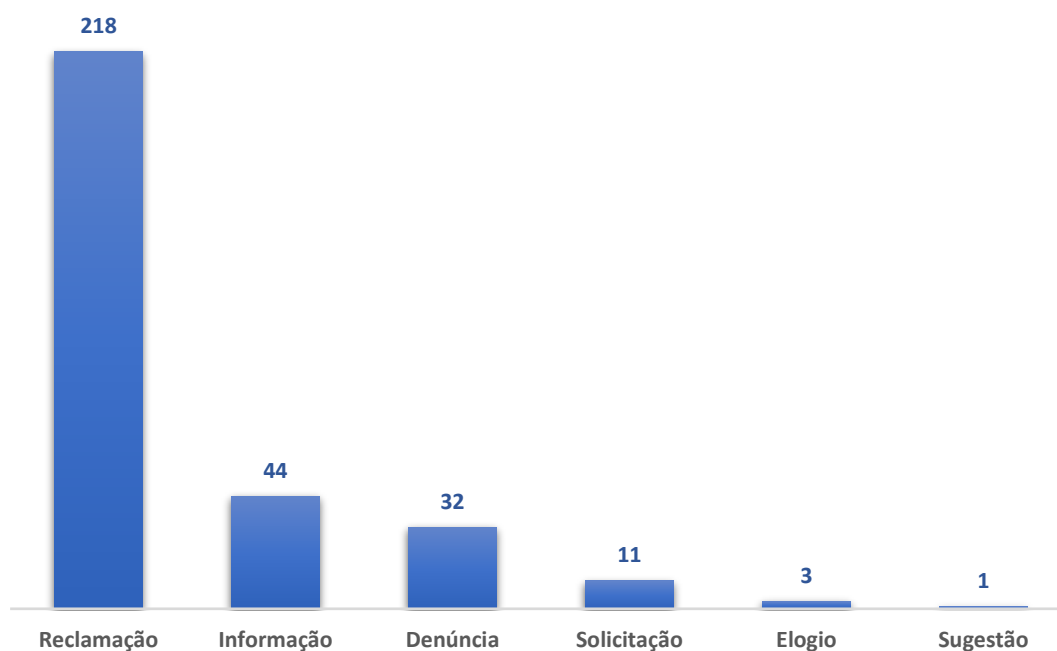


Gráfico 4 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Encaminhamentos

Em relação a quantidade de encaminhamentos no ano de 2022 (janeiro a agosto) o Departamento de Planejamento da Educação foi a área responsável que mais recebeu demandas desta especializada, com o percentual de 46,4% do total de manifestações registradas.

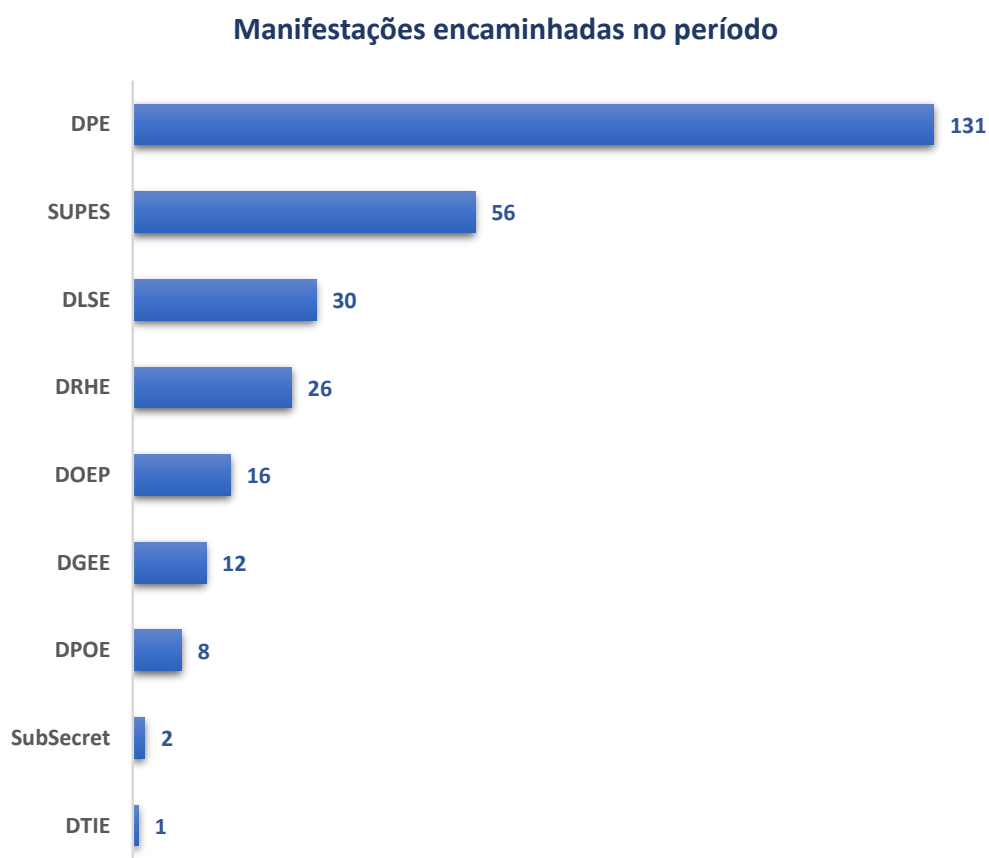


Gráfico 5 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Assuntos mais frequentes

Levando em consideração o demonstrado no Gráfico 5, e as atribuições do Departamento de Planejamento, dentre outras, a administração das vagas escolares, as manifestações referentes à falta de vaga em creches e unidades de ensino se destacam perante os demais assuntos tratados.



Gráfico 6 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Tempo de resposta

A melhoria contínua dos serviços públicos educacionais passa pela conscientização dos agentes públicos, além do acompanhamento e notificação das áreas responsáveis quanto aos prazos de respostas das manifestações.

Nesse sentido, o Departamento de Logística e Suprimentos da Educação, bem como a Supervisão Escolar figuram como as áreas com maior prazo para resposta.



Gráfico 7 | Fonte: Sistema de Ouvidoria SIAGRU

Melhorias gerenciais

Atuando em parceria com os atores que compõem a estrutura da Secretaria de Educação, a Ouvidoria da pasta tem, entre suas atribuições, sugerir melhorias pontuais nos processos internos das áreas técnicas, conscientizar sobre a importância dos prazos e do atendimento aos munícipes, colher sugestões de implementação de novos processos e dialogar com as equipes afim de identificar problemas e, quando possível, apresentar soluções.

Sendo uma ferramenta de melhoria contínua dos serviços públicos educacionais no âmbito municipal, a Ouvidoria da Educação tem por objetivo fortalecer a gestão através de sua atuação, subsidiando a tomada de decisões com dados relevantes e informações assertivas a respeito do contexto no qual está inserida, a fim de garantir a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários destes serviços.

Considerações finais

A Ouvidoria da Educação consolidou os dados recepcionados e tratados, da época de sua criação, até o final do mês de agosto de 2022.

Considerando o período analisado, bem como o processo de implementação, adequação e divulgação desta especializada, o presente documento faz-se instrumento de transparência da administração, além de referência para a identificação dos temas que necessitam de maior atuação.



PREFEITURA DE
GUARULHOS

OUVIDORIA DA 
EDUCAÇÃO