

**OUVIDORIA SETORIAL
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2021

**Secretaria de
Estado da
Educação**



Ficha Técnica

Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Lincoln Graziani Pereira da Rocha

VICE-GOVERNADOR

Aparecida de Fátima Gavioli Soares Pereira

SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS

Joaquim da Trindade Filho

OUVIDOR SETORIAL

Iracema Maria da Trindade Hidasí

Coordenadora de Projetos da Ouvidoria

Equipe Técnica

Edlene Batista Borges

Grazielle de Oliveira Rabelo

Hilda Braz Silva Sousa

Jussiara Moema Ramos de Oliveira

Rosally Brasil Pereira

OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS

Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP:74643-030

Telefones: (62) 3220-9622 / (62) 3220-9620

E-mail: ouvidoria@seduc.go.gov.br

Sumário

Introdução	4
1. Manifestações por tipologia e suas definições	6
2. Atendimentos	6
3. Manifestações	8
4. Tempo médio de resposta	10
5. Resolutividade	10
6. Respostas insatisfatórias	13
7. Nota de recomendação	16
8. Pontos recorrentes das manifestações	16
9. Ações realizadas pela Ouvidoria Seduc em 2021	18
Conclusão	19

Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Educação do Estado de Goiás, referente ao ano base de 2021, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2020.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones: (62) 3220-9622 / (62) 3220-9620;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: ouvidoria@seduce.go.gov.br;
- Carta;
- Presencial.

Está em estudo a viabilidade de se ofertar outros canais digitais como: WhatsApp, Instagram, Facebook e Twitter.

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos

usuários de serviços públicos. Assim, a Ouvidoria da Seduc institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender à necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre à oferta de serviços públicos com qualidade.

1. Manifestações por tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2. Atendimentos

No âmbito da Administração Pública, a Ouvidoria da Seduc tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A atividade de Ouvidoria da Seduc considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2021 o Sistema de Gestão de

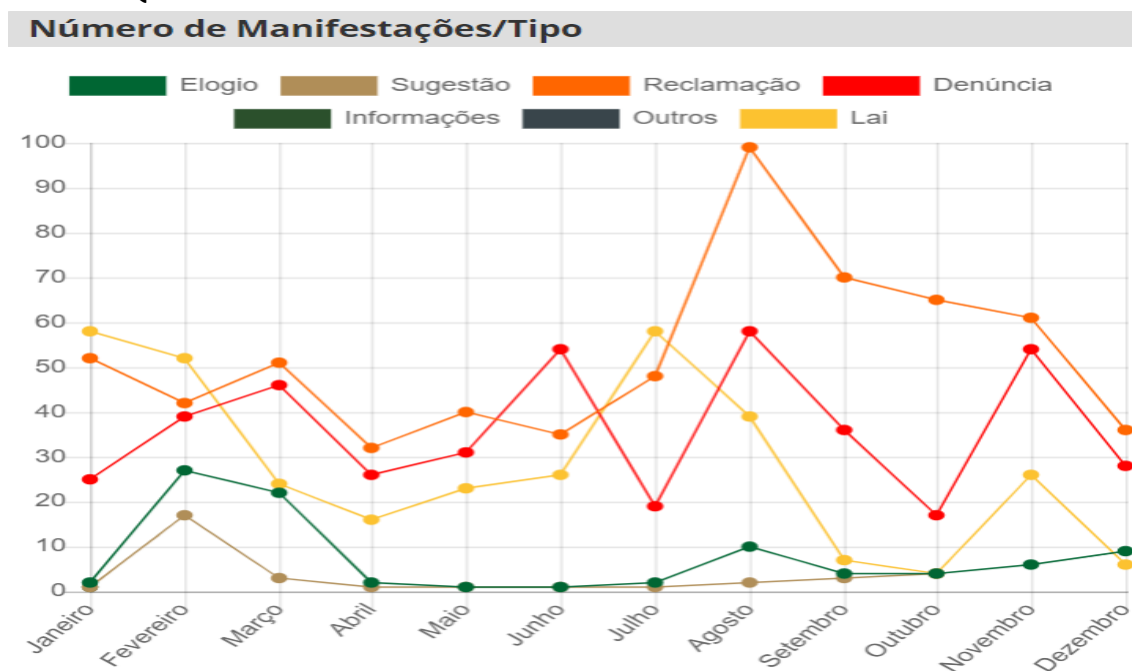
Ouvidoria — SGOe — registrou **4.855** atendimentos, enquanto em 2020 foram registrados **17.238** atendimentos. O gráfico abaixo representa a evolução do número de atendimentos nos últimos cinco anos.

Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2017 - 2021)



Ao longo de 2020 para 2021, podemos observar que durante o pico da Pandemia, o número de manifestações aumentou em razão do interesse da comunidade escolar pelas ações de governo de cunho social, referente ao auxílio alimentação e ao atendimento à distância e híbrido na continuidade do ano letivo.

Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2020-2021



3. Manifestações

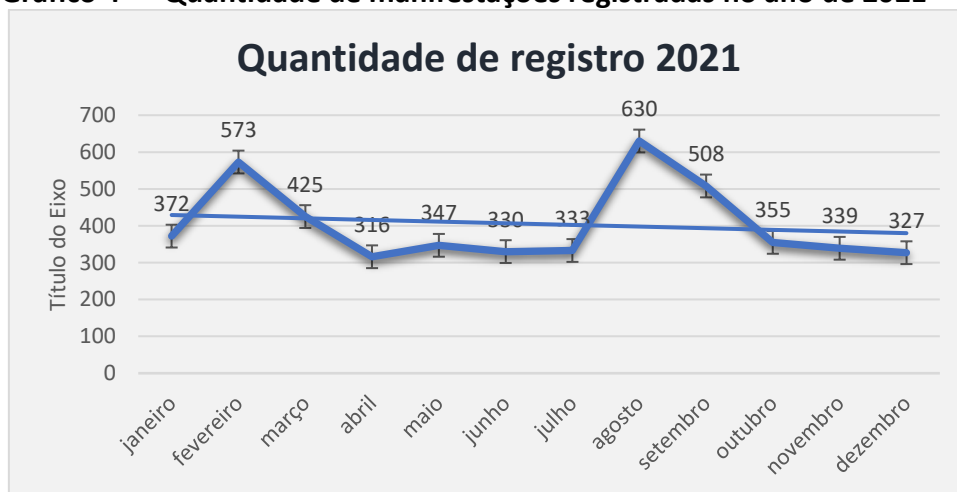
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos redução de 72% na quantidade de manifestações recebidas em 2020 (17.238), em comparação ao ano de 2021 (4.855), conforme demonstra o Gráfico 3. Importante salientar que um número expressivo de manifestações registradas em 2020 trata de assuntos relacionados ao início da pandemia do COVID-19.

Gráfico 3 — Quantidade de manifestações em 2020 e 2021



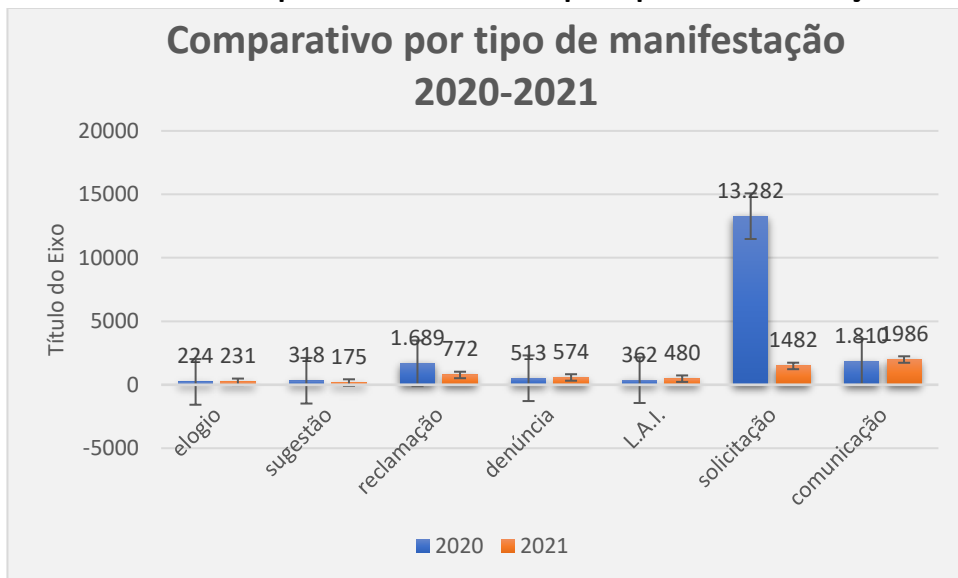
Em relação às manifestações registradas em 2021, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 4.

Gráfico 4 — Quantidade de manifestações registradas no ano de 2021



Na sequência, o Gráfico 5 exibe um comparativo entre as demandas por tipos de manifestações nos anos de 2020 e 2021.

Gráfico 5 — Comparativo 2020 e 2021 por tipo de manifestação.



Vale destacar que, tanto em 2020 quanto em 2021, o maior número de manifestações se refere às solicitações e comunicações.

Em 2021, dentre 14 órgãos, a Seduc ficou em 5º lugar entre os órgãos que mais receberam manifestações, conforme se verifica no Gráfico 6.

Gráfico 6 — 14 órgãos com maior número de manifestações registradas



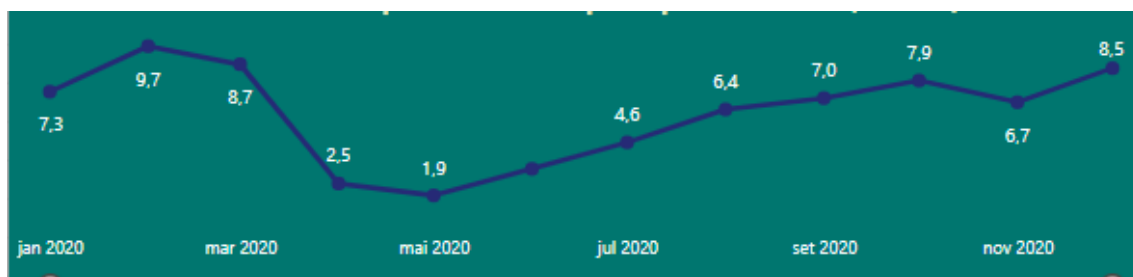
4. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2021, o tempo médio da Ouvidoria da Seduc foi de 6,9 dias enquanto em 2020 foi de 3,4 dias, sendo que em 2020, ocorreu a Pandemia.

Gráfico 7 — Tempo médio de resposta no ano de 2020



Em 2020, fevereiro foi o mês que se destacou em maior tempo de resposta.

Gráfico 8 — Tempo médio de resposta no ano de 2021

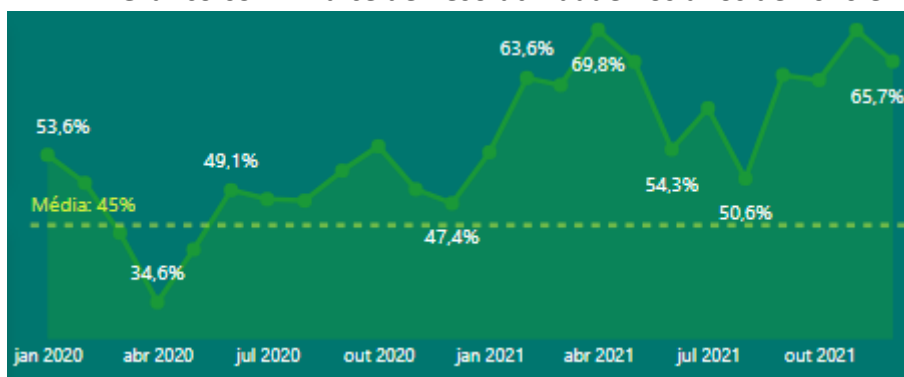


5. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização

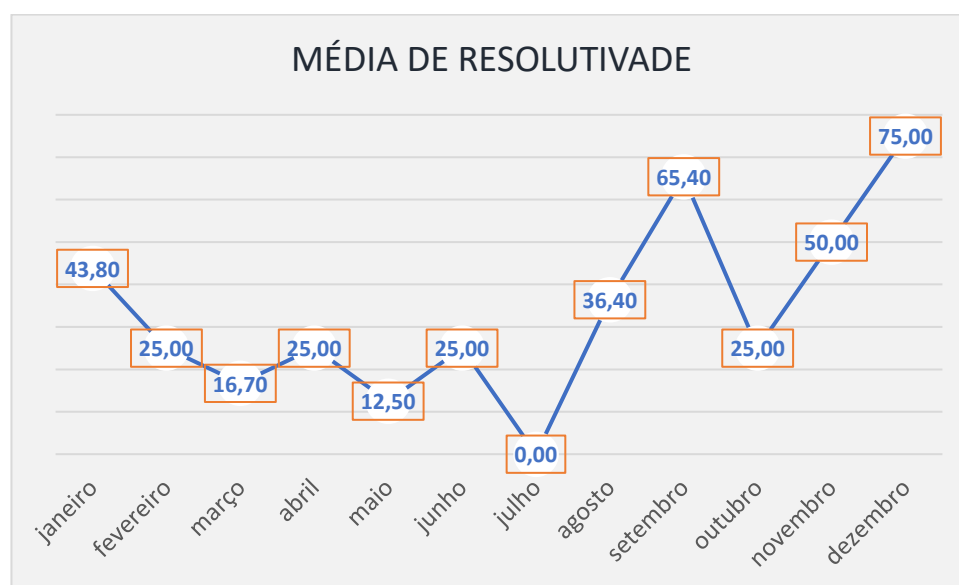
da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade¹, conforme o Gráfico 9.

Gráfico 09 — Índice de Resolutividade nos anos de 2020 e 2021



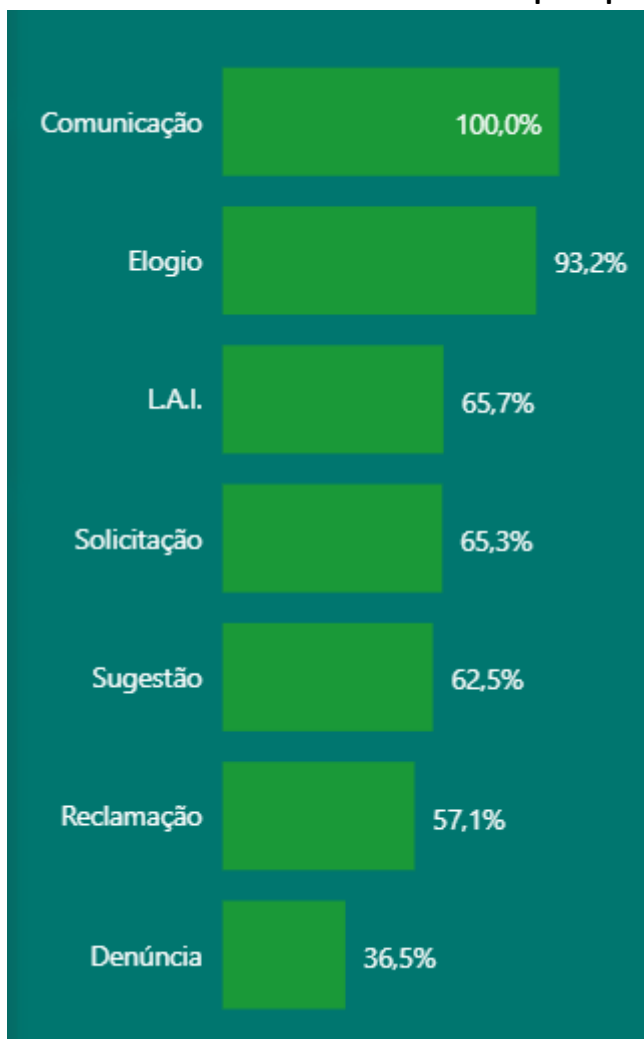
Em 2021, o Índice de Resolutividade teve uma variação mensal, onde o pico mais alto foi no mês de abril 2021 com 69,8% e mais baixo de 34,6.

Gráfico 10 — Índice de Resolutividade nos anos de 2020 e 2021



¹ % Resolutividade = $[(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$

Gráfico 11 - Percentual de resolutividade por tipo de manifestação

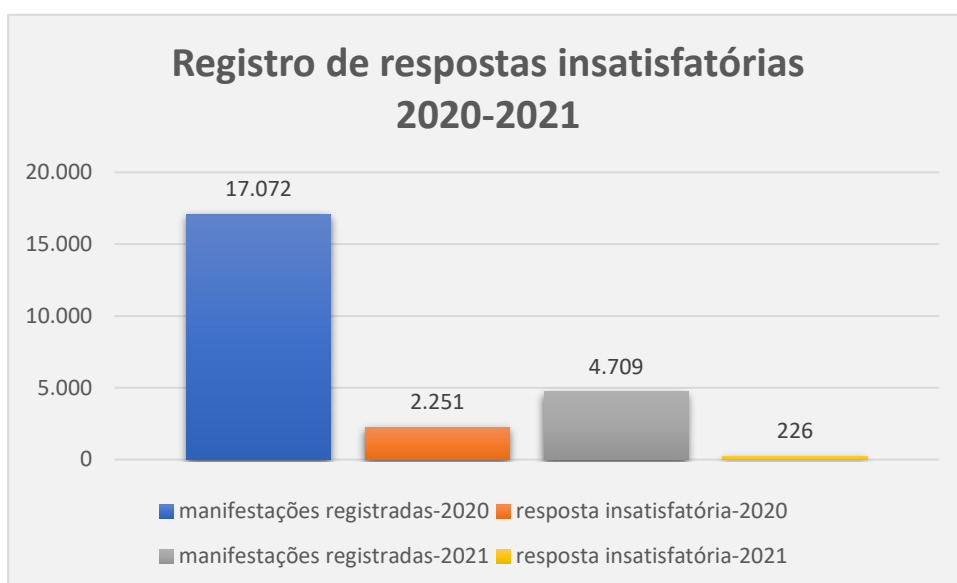


6. Respostas insatisfatórias

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas ao ano de 2020 e 2021 visualiza-se o seguinte panorama:

Gráfico 13 — Percentual de respostas insatisfatórias nos anos de 2021



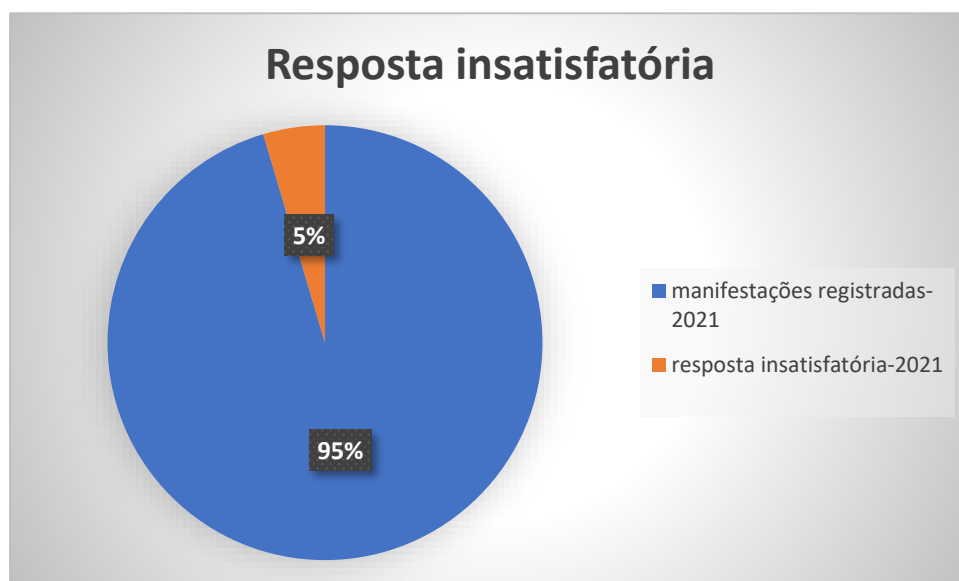
No ano de 2020, do total de 17.072 manifestações finalizadas, ocorreram um total de 2.251 respostas insatisfatórias. Já no ano de 2021 do total de 4.709 manifestações finalizadas, ocorreram 226 respostas consideradas insatisfatórias.

No ano de 2020, as respostas consideradas insatisfatórias correspondem o percentual de 12%, enquanto em 2021 o percentual foi de 5% considerando sua totalidade.

Gráfico 14 — Percentual de respostas insatisfatórias no ano de 2020



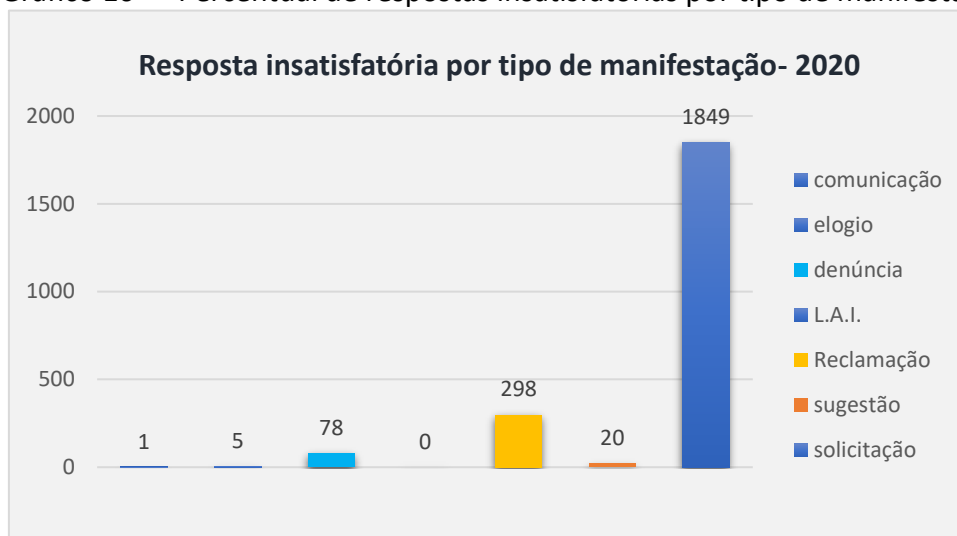
Gráfico 15 — Percentual de respostas insatisfatórias no ano de 2021



É importante salientar que o ano de 2020 foi atípico, devido ao início da pandemia de COVID-19, o que fez o número de respostas insatisfatórias aumentarem de forma significativa no período, além de ser o momento em que grande parte dos servidores públicos estaduais estavam em teletrabalho. Ao longo de 2021, esse número de respostas insatisfatórias foi se reduzindo ao longo do tempo.

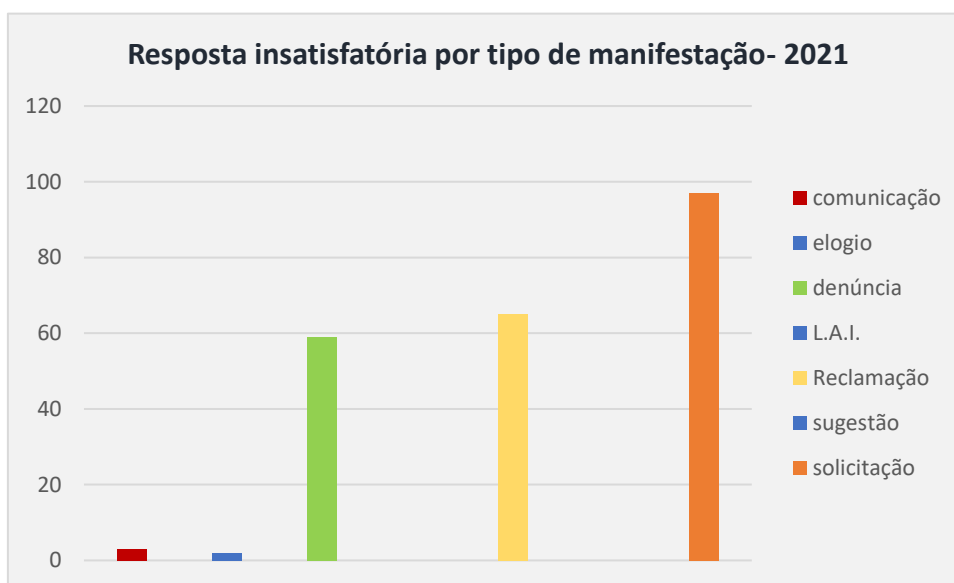
No ano de 2020, deste total de respostas insatisfatórias, ao observá-las por tipo de manifestação, a que se destaca é no tipo “solicitação”, como se observa no gráfico 16.

Gráfico 16 — Percentual de respostas insatisfatórias por tipo de manifestação em 2020



No ano de 2021, os tipos de respostas insatisfatórias que se destacam ficam entre *solicitação, reclamação e denúncia*, como se observa no gráfico 16 abaixo:

Gráfico 16 — Percentual de respostas insatisfatórias por tipo de manifestação em 2021



7. Nota de recomendação

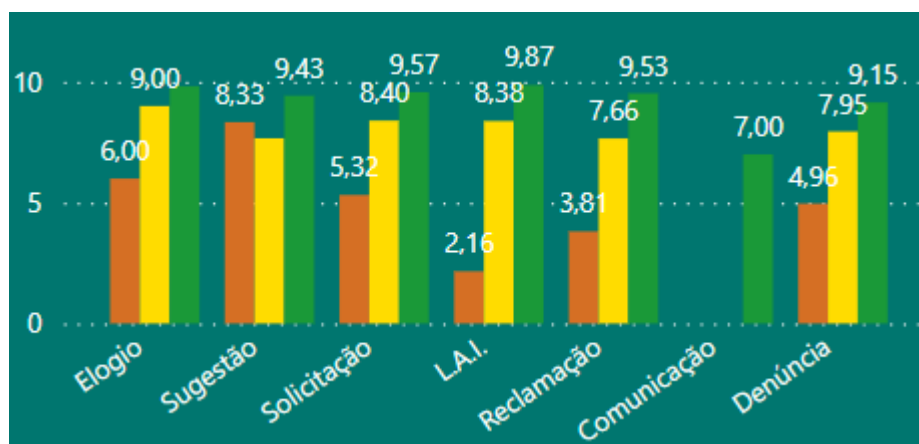
A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

Com base na fonte de dados do Instituto Mauro Borges, a média de recomendação por finalização das manifestações na Ouvidoria da Seduc, temos:

Gráfico 20 — Nota de recomendação em 2021



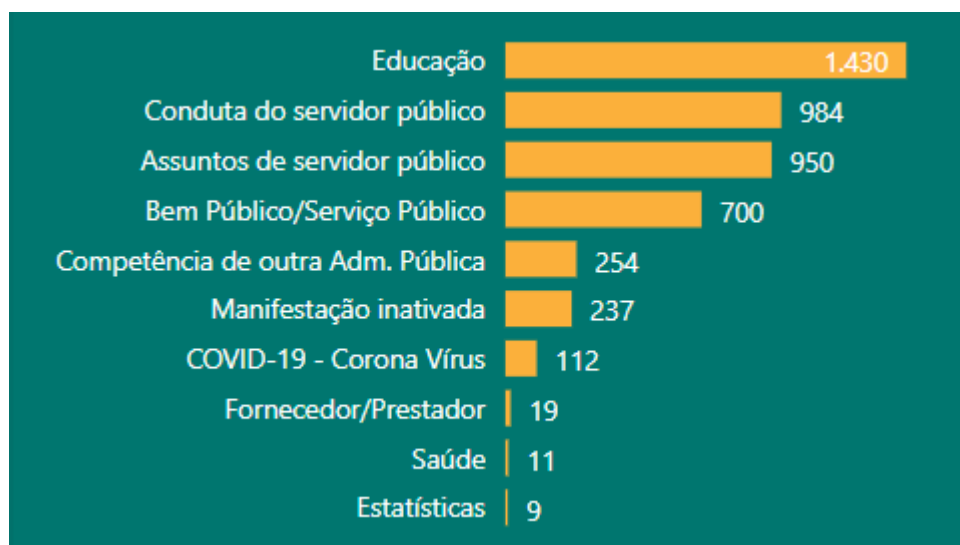
Gráfico 21 — Nota de recomendação por tipo de manifestação em 2021



8. Pontos recorrentes das manifestações

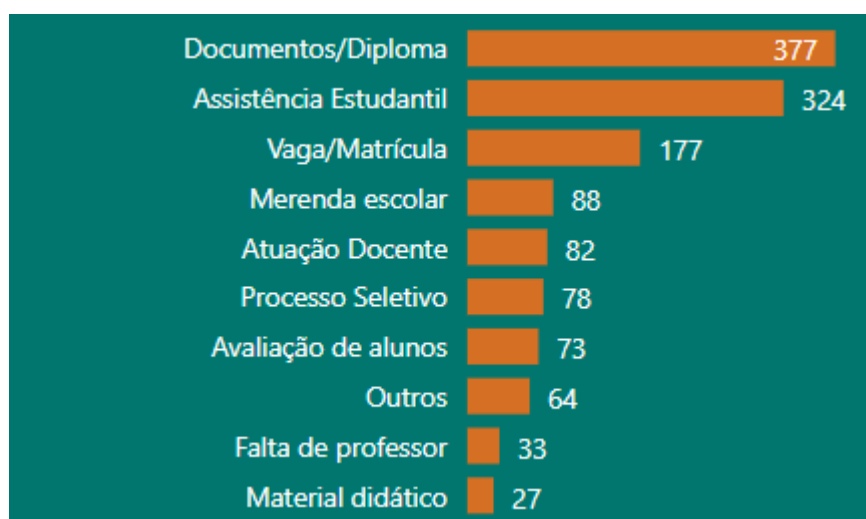
Os dez “assuntos” mais recorrentes em 2021 do Sistema de Gestão da Ouvidoria Seduc, de acordo com o Instituto Mauro Borges, foram os seguintes:

Gráfico 22 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2021



O assunto *Educação* foi o mais frequente em 2021 podendo-se perceber o grande impacto deste assunto destacou-se pelos subassuntos:

Gráfico 23 — Dez sub-assuntos mais recorrentes em 2021



No geral, a maioria trata de documentos/ diplomas e assistência estudantil.

9. Ações realizadas pela Ouvidoria Seduc em 2021

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Seduc do Estado de Goiás em 2021. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

1 - O Ouvidor participou como palestrante de cursos de capacitação à distância “O Papel das Inspeções e da Ouvidoria Setorial da Seduc na Proteção e no Controle das Informações Sigilosas”

2 – O Ouvidor participou da organização da Agenda de autoridades, da Carta de Serviços, e da aba Acesso à informação no site da SEDUC.

3 – A Ouvidoria participou das intermediações do Auxílio Alimentação, entrando em contato com o setor responsável na resolução das dificuldades apresentadas pelo estudante para o acesso ao benefício.

4 – A Ouvidoria participou das intermediações apresentadas pelos alunos no acesso às aulas *on line*, *híbridas* e *presenciais*, dos alunos da Rede Estadual de Educação, entrando em contato com o setor responsável para o atendimento às demandas dos alunos.

5 - A Ouvidoria em conjunto com o Centro de Estudos, Pesquisa e Formação dos Profissionais da Educação - Cepfor Planejou e executou o **Projeto Estudante de Atitude**.

6 - A Ouvidoria participou em parceria com o Ministério Público de Goiás, do planejamento do **Projeto Aluno Ouvidor**.

7 - A Ouvidoria participou da coleta de dados para a inteligência artificial para a simplificação do cadastro do usuário no registro de manifestação na Ouvidoria e para a classificação e distribuição das demandas para os órgãos responsáveis pelo tratamento das manifestações.

8 – Alguns servidores participaram de Cursos de capacitação e aprimoramento oferecido pela ENAP, ESCOLA DE GOVERNO e outras plataformas.

9 – Participação dos cursos : Governo Aberto e Participação Cidadã, e Ouvidoria Pública: o que eu tenho a ver com isso?.

Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidorias no ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe e Instituto Mauro Borges.

A Ouvidoria da Seduc realizou o total de atendimentos 4.855 atendimentos no ano de 2021, de acordo com o relatório de estatística do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

Para os atendimentos às manifestações, a Ouvidoria Seduc obteve o tempo médio de **6,9** de respostas em dias.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria Seduc procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.