

**OUVIDORIA SETORIAL
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022

SEDUC
Secretaria de Estado
da Educação



O ESTADO QUE DÁ CERTO

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) 3220-9620 / (62) 3220-9622

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

Sumário

Introdução	4
1. Manifestações por tipologia e suas definições	6
5. Manifestações	10
7. Resolutividade	12
8. Respostas insatisfatórias	15
9. Pontos recorrentes das manifestações	17
10. Ações realizadas pela Ouvidoria Seduc em 2022	18
11 - Conclusão	20

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 Estado da Educação, referente ao ano base de 2022.

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) 3220-9620 / (62) 3220-9622;
- 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 a 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. As manifestações subdividem-se em: 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.

- a. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- e. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

Observações:

- Toda manifestação cadastrada por pessoa não identificada configura-se como Comunicação.
- O Atendimento pontual é o atendimento prestado via e-mail, telefone ou presencial sobre dúvidas frequentes ou pedidos de informações respondidas pontualmente sem a necessidade de protocolização da manifestação no sistema de Ouvidoria. A soma dos atendimentos pontuais foi de 2.106 no de 2022, conforme relatório anual disponível na plataforma.

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.

Os atendimentos na Seduc Goiás são realizados pelos telefones: (62) 3220-9620/3220-9622, pelo e-mail: ouvidoria@seduce.go.gov.br, presencialmente na sala 14B e pelo Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás.

A atividade de Ouvidoria da Seduc considera atendimentos a soma 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 4.709 atendimentos, enquanto em 2022 foram registrados 6.253 atendimentos.

3. Número de atendimentos

O gráfico 1, abaixo, representa o número de atendimentos de janeiro de 2021 a dezembro de 2022, por assunto:

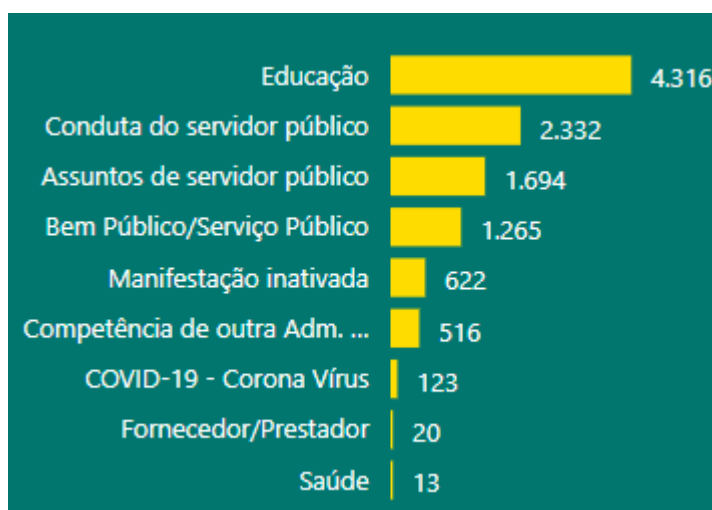


Figura 1- número de atendimentos

Fonte portal da CGE¹

¹ Portal Instituto Mauro Borges <
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNDQzMzZjktNzU0My00ODU0LTk3MTctZTUzNjUyYjI4MjRjIiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MmVjLWw3NTYyMjBiNTZkNCJ9>> pesquisa realizada em 05/01/2023

No assunto Educação que foi o mais acessado, os subassuntos mais atendidos foram: solicitação de documentos escolares referentes às escolas extintas, declarações escolares e o transporte escolar como assistência estudantil.

O gráfico 2, abaixo, representa o número de atendimentos de **janeiro de 2022 a dezembro de 2022**, por subassuntos.

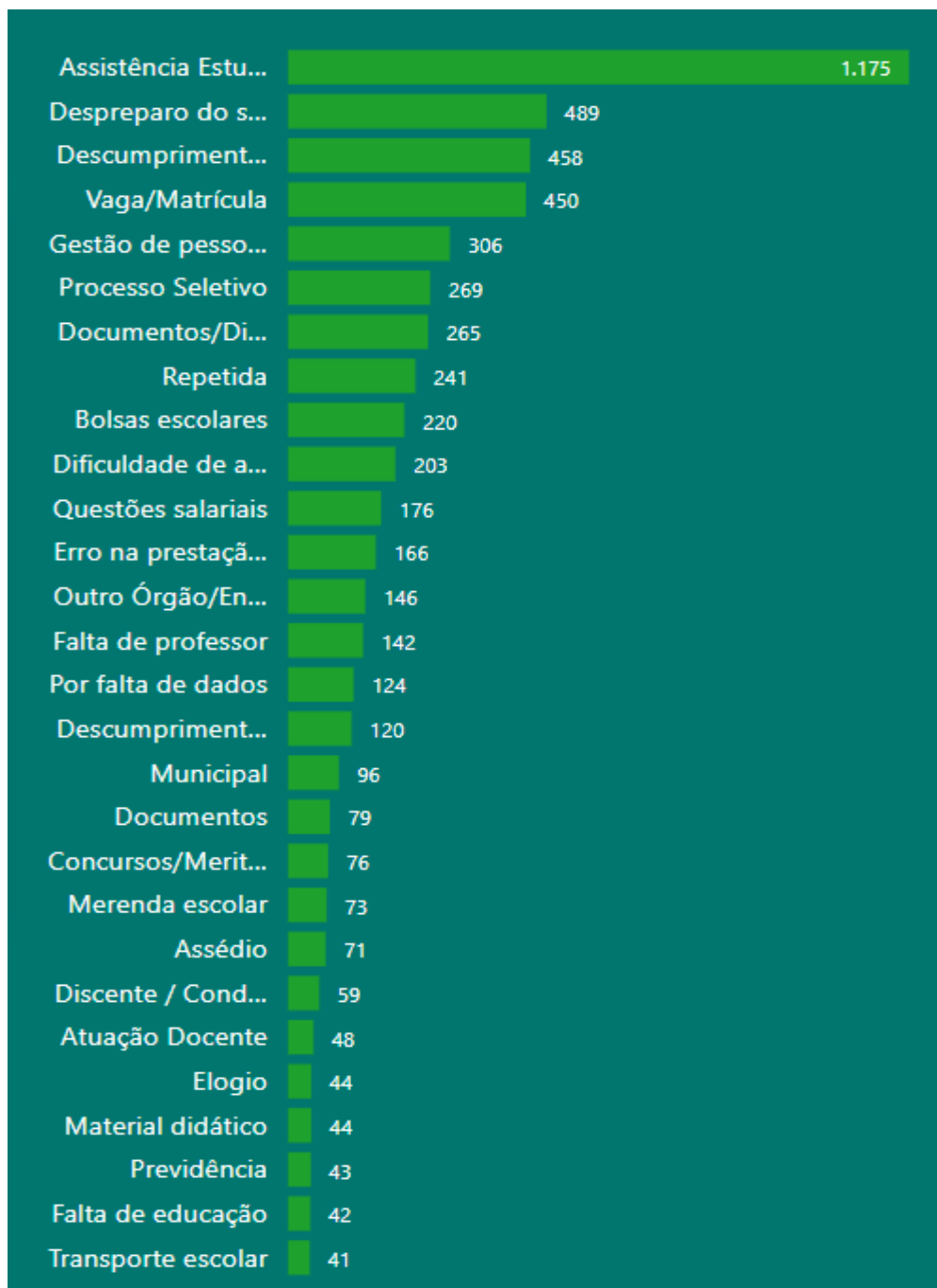


Figura 2- número de atendimentos de janeiro de 2022 a dezembro de 2022, por subassuntos

Além do assunto educação, outro que se destacou foi sobre conduta do servidor, reclamações sobre assédio, despreparo do servidor, descumprimento da carga horária, acúmulo indevido de cargos e elogios.

Abaixo, temos o gráfico 3 que representa o número de atendimentos de janeiro de 2021 a dezembro de 2022 discriminado por tipo de manifestação.

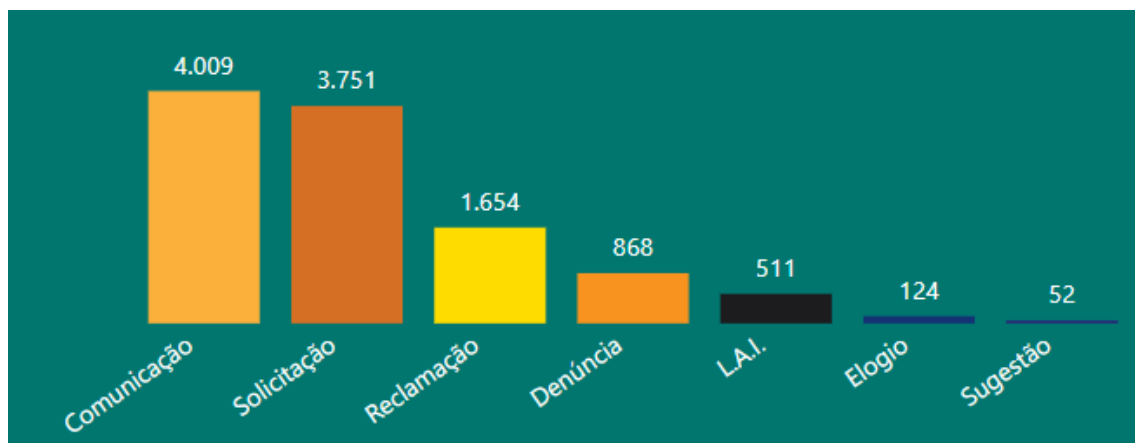


Figura 3- Tipos de manifestação

4. Tempo 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.

No entanto, o poder executivo do estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias, improrrogável, em conformidade com o Decreto Estadual nº 9.270/18 por considerar o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2022, o tempo médio de resposta da Ouvidoria da Seduc foi de 6,7 dias.

O gráfico 4, abaixo, representa o número de atendimentos de **janeiro de 2022 a dezembro de 2022**, por tempo de resposta por mês e ano.



Figura 4- atendimentos de janeiro de 2022 a dezembro de 2022

5. Manifestações

O número de manifestações registradas no sistema, no ano de 2021, foi menor que em 2022. Conforme mostra a figura abaixo.

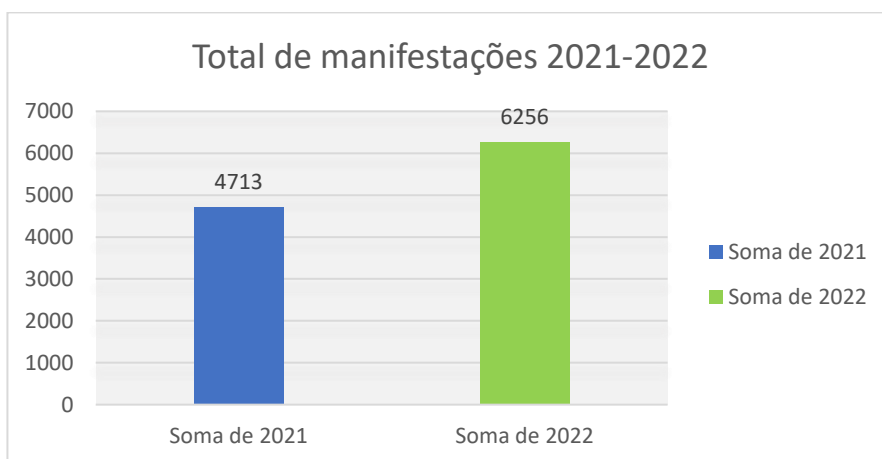


Figura 5- Quantidade de manifestações em 2021 e 2022

Gráfico 6, quantidade de manifestações em 2021 e 2022 em porcentagem.

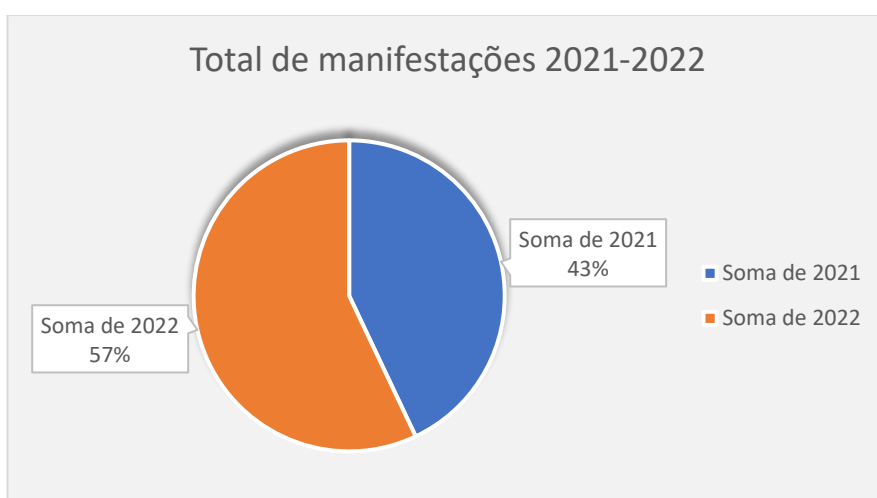


Figura 6- manifestações em 2021 e 2022 em porcentagem

Observa-se no gráfico acima que houve um acréscimo de 2021 para 2022 de aproximadamente 7% de manifestações que se referem à: comunicação, solicitação e reclamação.

Em relação às manifestações registradas em 2021 e 2022 temos a seguinte distribuição mensal conforme o gráfico abaixo.

O gráfico 7, abaixo, representa o número de atendimentos de janeiro de 2022 a dezembro de 2022, por mês.

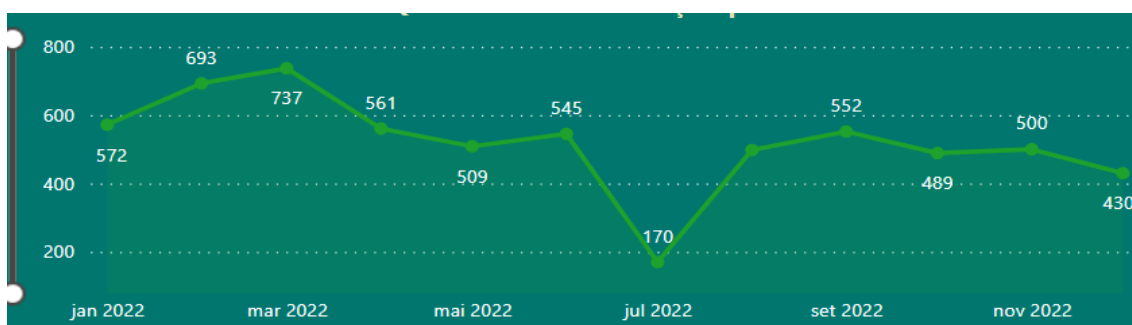


Figura 7- atendimentos de janeiro de 2022 a dezembro de 2022, por mês

Na sequência, o Gráfico 8 exibe um comparativo entre as demandas discriminadas por tipos de manifestações no período de **janeiro a dezembro de 2022**, considerando o tempo de resposta.

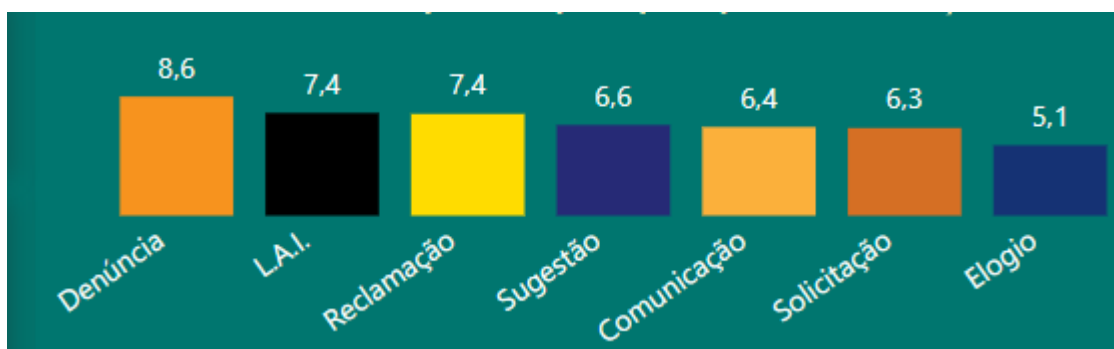


Figura 8- janeiro de 2022 a dezembro de 2022, por tempo de resposta por tipo de manifestação

Vale destacar que o maior número de manifestações se refere às Denúncias e pedido de acesso à informação (LAI).

6 - Ranking da Seduc em relação aos outros órgãos estaduais

Em 2022, a Seduc ficou em 2º lugar entre os órgãos que mais receberam manifestações, conforme se verifica no Gráfico abaixo que representa a quantidade de manifestações por órgão, número de atendimentos de janeiro a dezembro de 2022.

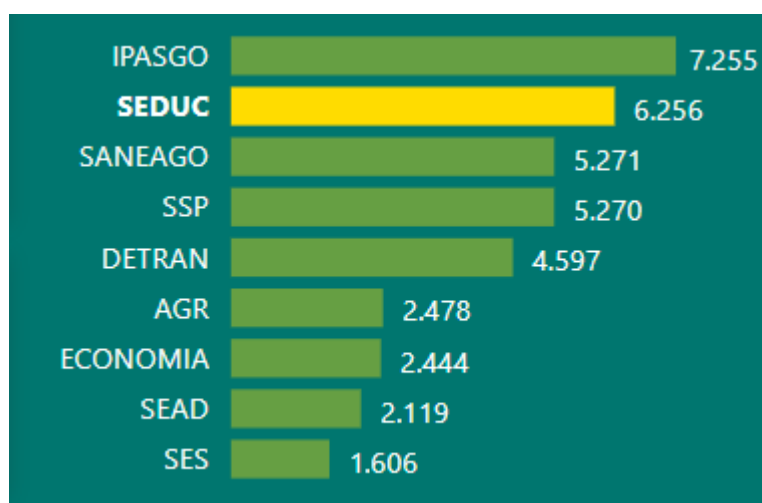


Figura 9- quantidade de manifestações por órgão

Vale destacar que muitas manifestações foram referentes ao Programa Bolsa Estudo. Muitos estudantes, beneficiários do programa, tiveram dúvidas e questionamentos sobre o uso do cartão, bem como solicitaram informações sobre os pré-requisitos necessários para fazer jus ao benefício.

7. 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.

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

Em 2022 dentre o número de manifestações finalizadas, somente 1074 tiveram o questionário respondido portanto, o índice de resolutividade foi de 56%, como demonstra gráfico 11, abaixo.

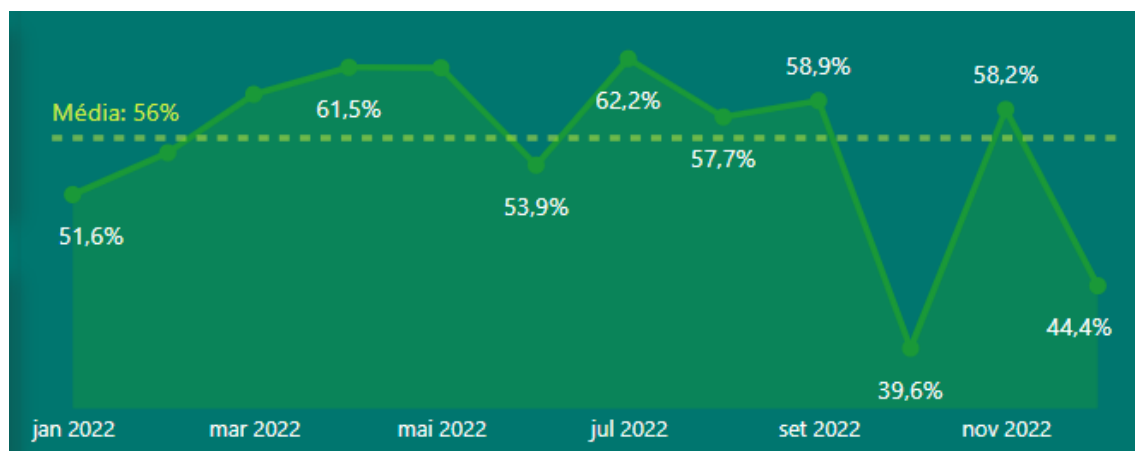


Figura 10- índice de Resolutividade

Na pesquisa de qualidade respondida pelo manifestante, cuja pergunta é: “**Você recomendaria o serviço de ouvidoria do Estado de Goiás?**” a nota média de recomendação dos serviços realizados pela Ouvidoria foi de 7,3, numa escala de 0 a 10, demonstrado no gráfico 12, abaixo.

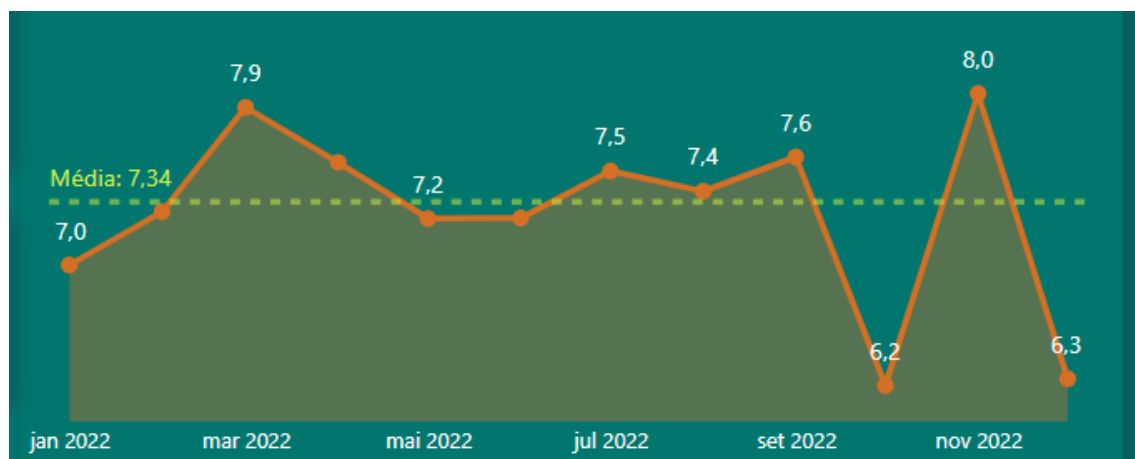


Figura 11- nota média de recomendação

Do total de manifestações registradas no ano de 2022, 26,2% delas tiveram a pesquisa de satisfação respondida pelos usuários, como mostra, mensalmente, o gráfico 13.

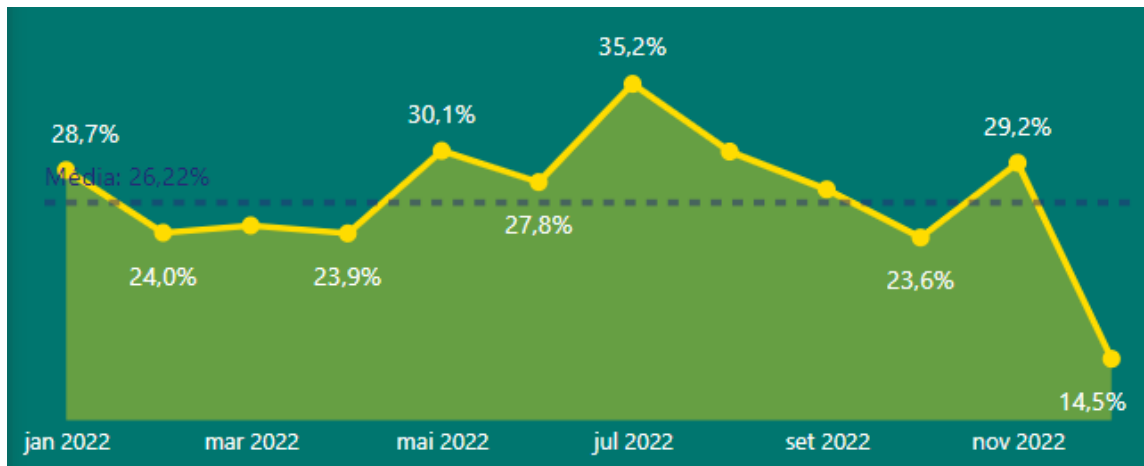


Figura 12- manifestações com pesquisas

Abaixo, temos o gráfico 14 sobre pesquisa de qualidade e número de média de recomendação por finalização.

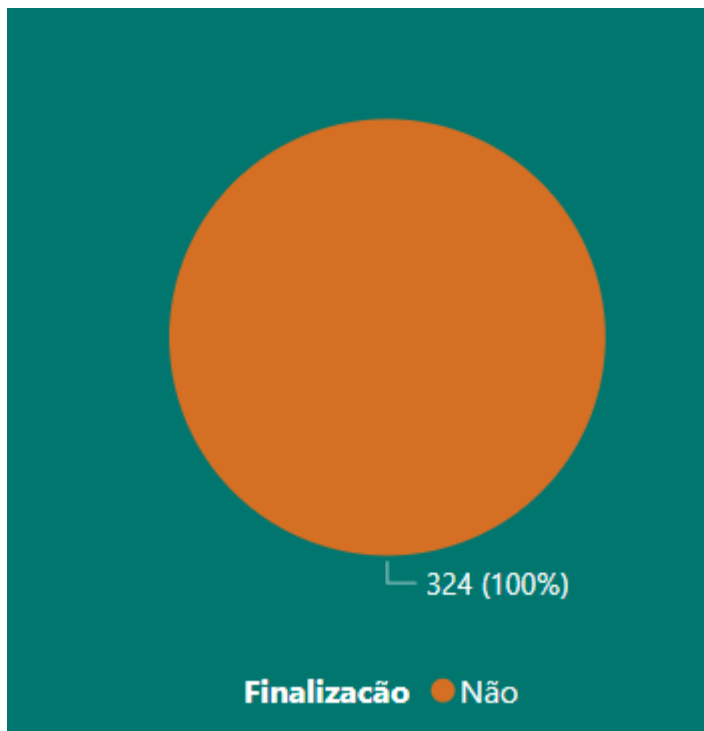


Figura 13- média de recomendação

Isto implica dizer que cem por cento das manifestações tiveram a pesquisa informando a recomendação pela finalização dos atendimentos com resposta a tempo.

Como pode ver no gráfico 15, as manifestações que foram mais recomendadas em 2022 foram as do tipo **Comunicação** e **Elogio**, e em sequência as do tipo **Sugestão**.

Quanto ao quesito resolutividade temos a sequência ressaltando a quantidade por tipo de manifestação: **Comunicação, Elogio e LAI**.

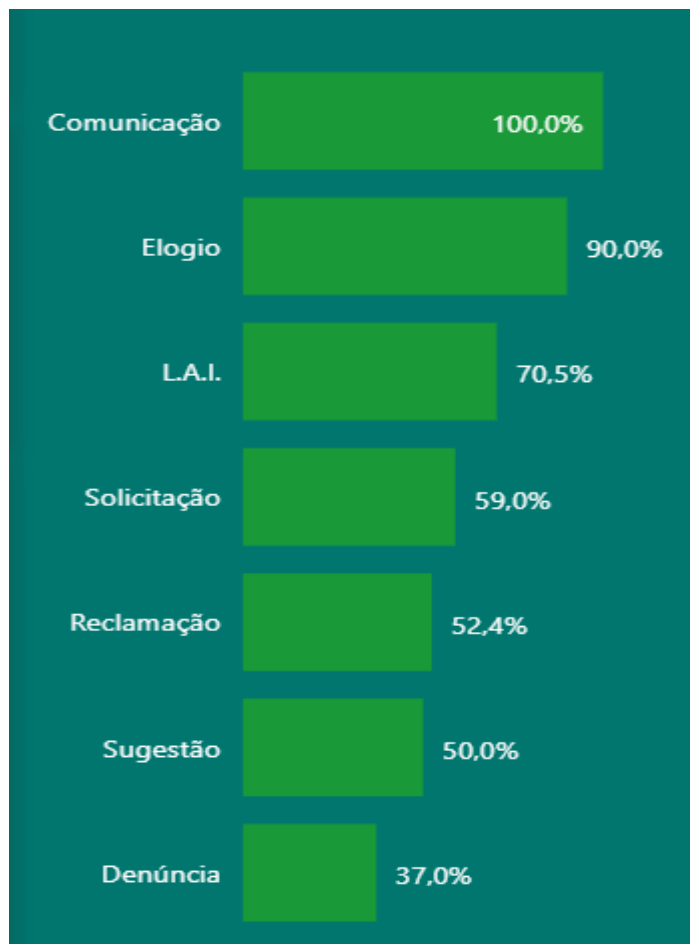


Figura 14- resolutividade

8. Respostas insatisfatórias

O manifestante que considera como insatisfatória a resposta dada a sua manifestação, reativa-a clicando na opção “Insatisfeito com a resposta: Clique aqui!” em seguida preenche o campo “**Observações / Motivos desta requisição:**” com um relato contestatório, ou seja, ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e ao serviço público e que espera uma nova resposta ou tratamento adicional à resposta anterior.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas ao ano de 2022, visualiza-se o seguinte panorama nos gráficos 16 e 17, abaixo.

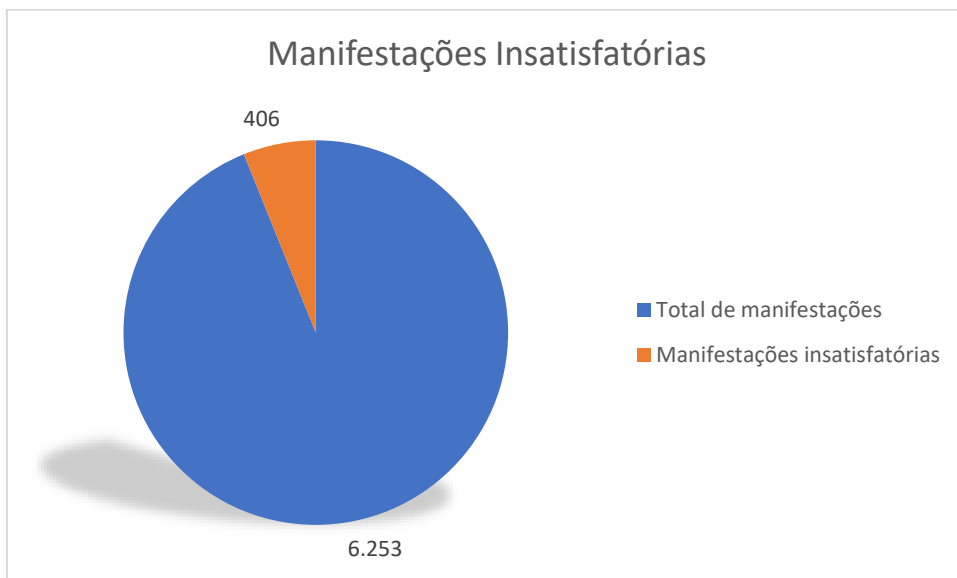


Figura 15- Percentual de respostas insatisfatórias no ano de 2022

Gráfico 17 — Percentual de respostas insatisfatórias no ano de 2022

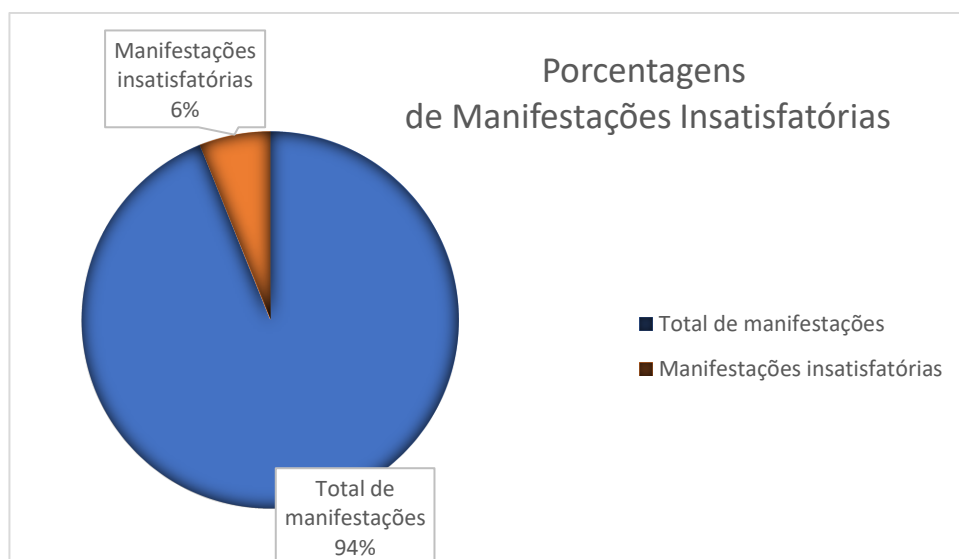


Figura 16- Percentual de respostas insatisfatórias

Como observa-se, no ano de 2022, as respostas consideradas insatisfatórias correspondem a um percentual de 6%, totalizando um percentual de 94% considerando o todo.

Gráfico 18 — Quantidade de respostas insatisfatórias por tipo de manifestação em 2022.

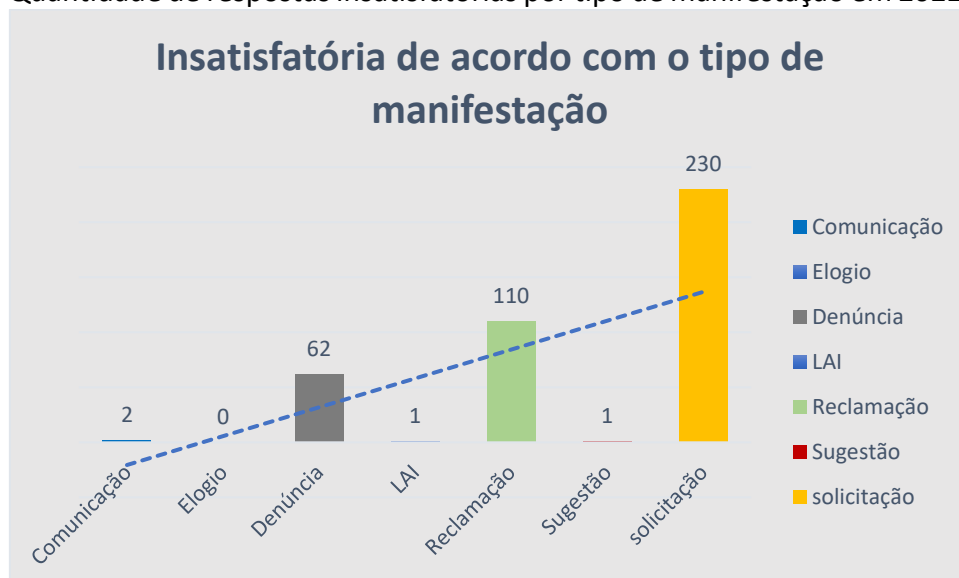


Figura 17- Quantidade de respostas insatisfatórias

No ano de 2022, os tipos de respostas insatisfatórias que se destacam ficam entre *solicitação, reclamação e denúncia*, como se observa no gráfico, acima.

9. Pontos recorrentes das manifestações

Os dez “assuntos” mais recorrentes em 2022 do Sistema de Gestão da Ouvidoria Seduc, de acordo com o Instituto Mauro Borges, estão demonstrados no gráfico abaixo.

Gráfico 19 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2022

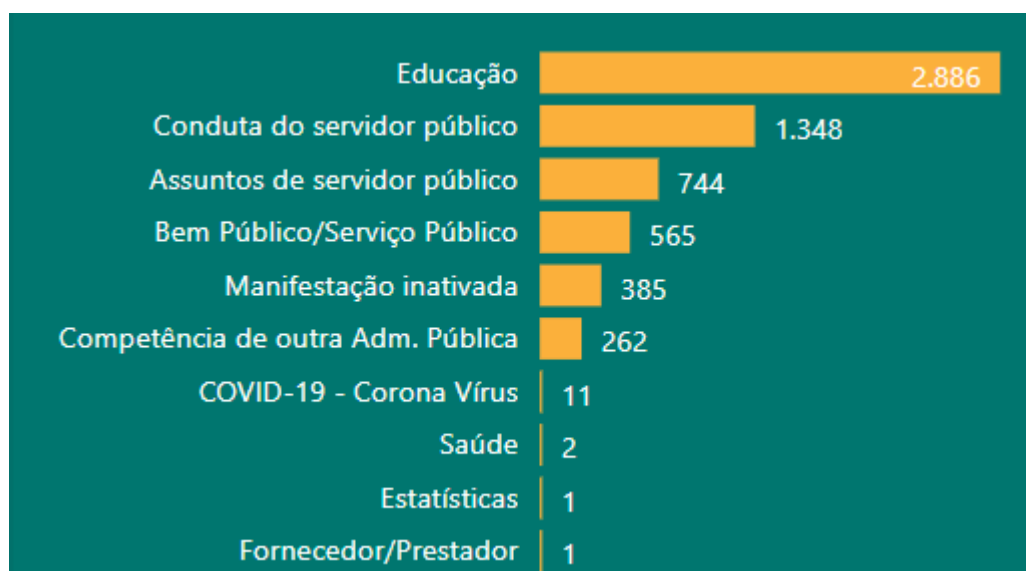


Figura 18- Assuntos mais recorrentes

O assunto *Educação* foi o mais frequente em 2022. Percebe-se que o grande impacto deste assunto se deu pelos subassuntos demonstrados no gráfico abaixo.

Gráfico 20 — Dez subassuntos mais recorrentes em 2022



Figura 19- Dez subassuntos mais recorrentes

No geral, no assunto educação destacaram os subassuntos assistência estudantil, vaga/matrícula e processo seletivo.

10. Ações realizadas pela Ouvidoria Seduc em 2022

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Seduc do Estado de Goiás em 2022. Dentre as ações desenvolvidas destacam:

1 - O Ouvidor participou como palestrante de cursos de capacitação nas modalidades à distância e presencial.

2 – O Ouvidor promoveu procedimentos para a melhoria do acesso do público à Ouvidoria.

3 – O Ouvidor participou do processo de melhoria do site no quesito da agenda de autoridades, da carta de serviços e da aba acesso à informação, no site da SEDUC. Processo que facilitou ao cidadão acessar as informações produzidas pelas Secretaria de Estado da Educação - Seduc.

4 – A Ouvidoria participou das intermediações do Programa Bolsa Estudo, entrando em contato com o setor responsável na resolução das dificuldades apresentadas pelo estudante para o acesso ao benefício e participação de orientação em *lives* que favoreceram a melhoria da qualidade do atendimento.

5 – A Ouvidoria elaborou os Relatórios de Gestão (mensalmente) da Ouvidoria e encaminhou-os ao setor responsável.

6 - 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/ 2022**.

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

8 – A Ouvidoria auxiliou alguns servidores a participarem de cursos de capacitação e aprimoramento oferecido pela ENAP, ESCOLA DE GOVERNO e outras plataformas. Auxiliou, também, alguns servidores a inserir os certificados dos cursos na plataforma específica.

9 – No âmbito das solicitações de acesso à informação (LAIs), no ano de 2022, a Ouvidoria sugeriu mudanças no modo de repensar sobre a necessidade do solicitante informar a motivação do pedido, invocando, para tanto, o art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, bem como o art. 10, § 3º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, que culminou na EMENTA:

EMENTA: DIREITO CONSTITUCIONAL. CONFLITO ENTRE O DIREITO À INFORMAÇÃO E O DIREITO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. UTILIZAÇÃO DA TÉCNICA DA PONDERAÇÃO DE INTERESSES. PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE. CONCESSÃO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES REQUERIDAS MEDIANTE A ADOÇÃO DE CERTAS CAUTELAS. DESPACHO REFERENCIAL. PORTARIA Nº 170-GAB/2020-PGE. MATÉRIA ORIENTADA.

11 - Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidorias do estado de Goiás no ano de 2022, 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 6.253 atendimentos no ano de 2022, de acordo com o relatório de estatística do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria> e o prazo médio de resposta no ano de 2022 foi de 6,7 dias. Na pesquisa de qualidade respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 56% e a nota média de recomendação 7,3.

No ano de 2022 a Ouvidoria da Seduc respondeu a quantidade de 2.410 solicitações, 2.164 comunicações, 1023 reclamações, 435 denúncias, 172 LAIs, 34 elogios e 18 sugestões.

De acordo com relatório do Instituto Mauro Borges a Seduc ficou em segundo lugar no *ranking* de manifestações 6.256 finalizadas. Em maior quantidade, o Ipasgo com 7.255.

A partir de uma observação mais detalhada das manifestações e dos dados gerados, tornou-se clara a necessidade de haver uma melhoria contínua das informações no SGOe. Para conseguir essa meta de almejada melhoria contínua foi imprescindível que toda a Rede de Ouvidoria se mantivesse atenta aos registros dos andamentos no sistema. Para a análise dos diversos fatores que afetaram a atividade de ouvidoria foi particularmente necessário que os dados armazenados no sistema estivessem o mais alinhados possível com a realidade.

Aponta-se aqui a importância de toda manifestação estar classificada e registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam na

legislação e a equipe da ouvidoria setorial pode se valer da função “editar” no sistema quando perceber algum equívoco.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da Seduc participou do Programa de Maturidade da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás e conseguiu elevar a Ouvidoria ao nível 2 de maturidade.

Em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é um instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são uma espécie de termômetro para os gestores. Portanto, é importante estar consciente de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda de serviços e informações é possível perceber maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos assuntos tratados nas manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no sistema durante o ano.

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