

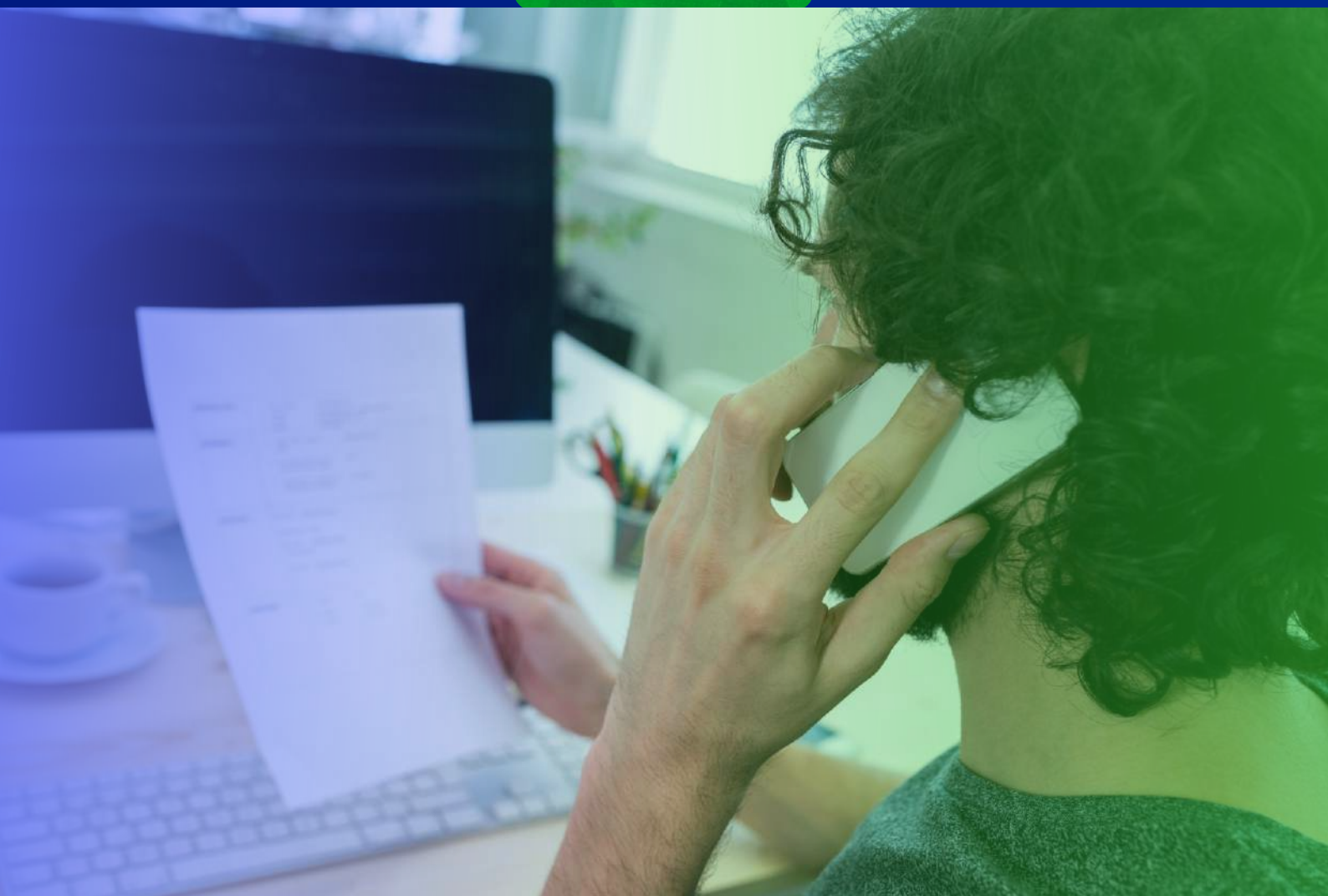
**OUVIDORIA**

SECRETARIA DE ESTADO DE  
EDUCAÇÃO E DESPORTO  
ESCOLAR

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO E DESPORTO ESCOLAR

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

**2022**



Secretaria de  
**Estado de Educação  
e Desporto Escolar**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



# RELATÓRIO ANUAL DE **OUVIDORIA**

2022

Governador do Estado do Amazonas  
**Wilson Miranda Lima**

Vice-Governador do Estado do Amazonas  
**Tadeu de Souza**

Secretária de Estado de Educação e Desporto Escolar  
**Maria Josepha Penella Pêgas Chaves**

Chefe de Gabinete  
**Fernanda Nascimento Melo Aroucha**

Ouvidor  
**Erick Diego Nogueira de Souza**

Assessoria de Ouvidoria

**Janaína Prado**  
**Licianne Peixoto**  
**Luciana Batista**  
**Mônica Nascimento**  
**Ricardo Oliveira**



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar, foi criada através da Lei Delegada nº 3642 de 26/07/2011, e tem como objetivo atuar como um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, estabelecendo a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo à cidadania e a melhoria na Rede Estadual de Ensino do Amazonas.

Em obediência a Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (13.460/2017), a Ouvidoria da SEDUC anualmente elabora um relatório de atividades, a fim de subsidiar as tomadas de decisão da gestão desta Secretaria, produzindo e analisando dados e informações sobre as atividades desenvolvidas, bem como propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos (Art. 14, parágrafo II; Decreto nº 40.636/19, Art.8, parágrafo VII).

Em 2022, a Ouvidoria buscou intermediar os conflitos, sempre prezando pela busca da mediação e conciliação, realizando atendimentos externos, realizando atividade de visitas externas de orientação as coordenadorias distritais e setores/gerências da Secretaria, com o fito de reduzir a demanda de reclamações, rogando pela eficiência e controle interno/externo.

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados relacionados as demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

## RESULTADOS

No ano de 2022, foram realizados 6.446 atendimentos por esta Ouvidoria, sendo registrados na Plataforma Fala.Br 1.733 manifestos (Internet, Presencial, Email e Whassaap). Registramos também, 94 pedidos de acesso à informação via Plataforma de Acesso à Informação ESIC.

Esses números nos colocam como uma das Secretarias de Estado com maior demanda de serviços de Ouvidoria e Acesso à Informação, tarefa essa que, como o apoio das Secretárias, Diretores de Departamento, Gerentes, Coordenadores Distritais e Regionais, Assessores e Gestores de Escola, temos alcançado índices satisfatórios de respostas ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos por lei.

### ATENDIMENTO PRESENCIAL – Demandas registradas em Plataforma

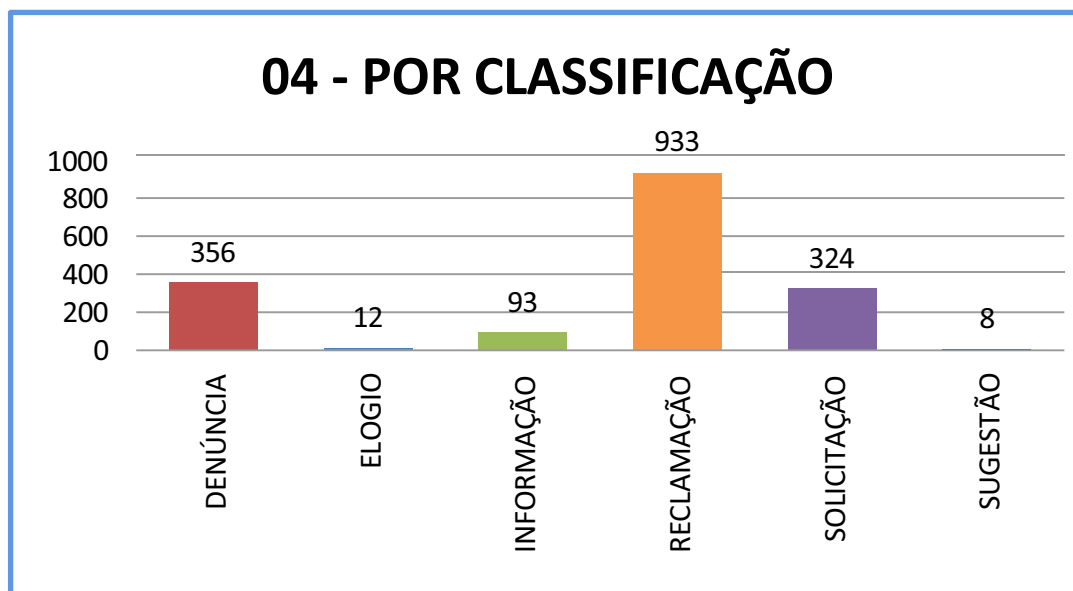
Ao longo do ano, realizamos os atendimentos abaixo:

Levantamento de Atendimentos Presenciais											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
8	12	7	17	19	13	11	23	22	19	18	21

## PLATAFORMA FALABR / E-OUV

A Plataforma Fala.Br é uma plataforma de ouvidorias federal, adotado e indicado pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas para adoção por parte de todas as Ouvidorias Estaduais. Nela são registradas todas as demandas da área de educação, relacionadas a SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS.

É importante destacar que boa parte das demandas que chegam até a Ouvidoria, não são de nossa competência, e por essa razão não são registradas nas plataformas, e por sua vez são orientadas e direcionadas para os setores competentes, como por exemplo, solicitação de certificados, provão, certidão de tempo de serviço, contatos telefônicos, etc.



## PLATAFORMA E-SIC – Serviço de Informação ao cidadão

A plataforma E-SIC é uma plataforma do Governo do Estado do Amazonas, adotada por todas as Secretarias Estaduais. É através dela que o cidadão solicita informações sobre a Administração Pública, de forma que cumpramos a transparência passiva, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/11).

O Ouvidor é a autoridade de monitoramento responsável pelo acesso à informação da Secretaria. A ele cabe orientar os procedimentos para acesso à informação, a exigência e cumprimento de prazos de acordo com a LAI e a resposta final ao cidadão.

No ano de 2022, foram recebidos 94 pedidos de acesso à informação, sendo os mais recorrentes: informações sobre afastamento para mestrado, cópia de contratos, autorização para pesquisas, dentre outros.

Levantamento de Manifestos recebidos na Plataforma – E-SIC  
(Sistema de Informação)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
6	8	5	7	8	7	10	11	9	8	9	6

## E-MAIL, WHATSAPP e TELEFONE

Grande parte das demandas que chegam à Ouvidoria são através desses três canais, no entanto, são demandas de informações diversas, solicitação de contatos de escolas e setores da sede, dúvidas diversas, informações sobre provão e emissão de certificados do ENCEJA – que não são registradas na plataforma - reclamações e denúncias pontuais (que são registradas na Plataforma), etc.



 Levantamento de E-mails recebidos/respondidos

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
42	57	41	38	52	61	37	39	41	37	32	26

 Levantamento de Atendimentos via WhatsApp

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
191	186	234	221	289	186	201	195	172	192	146	187

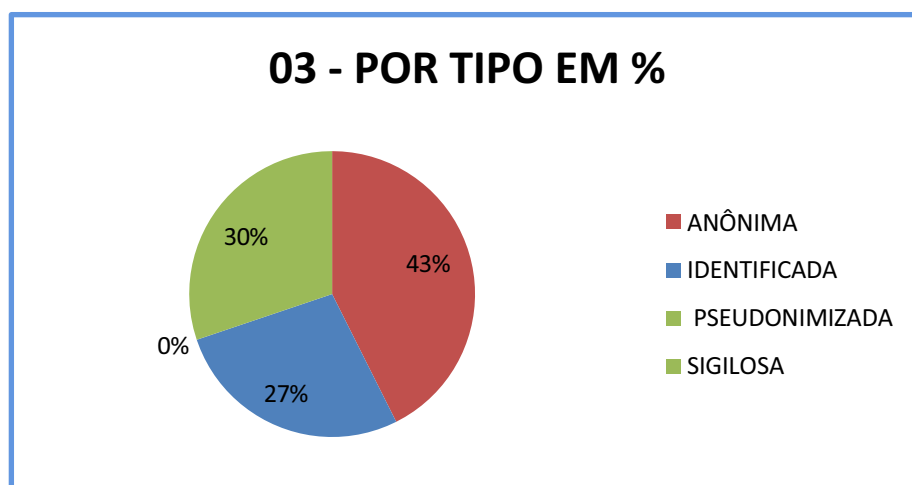
 Levantamento de Telefonemas atendidos

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
151	112	96	124	139	81	84	98	110	122	178	135

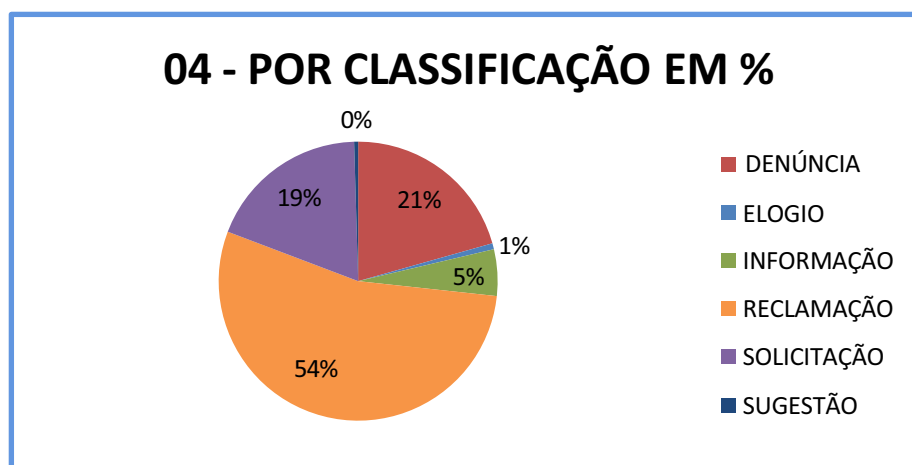
## RESULTADOS DETALHADOS SOBRE MANIFESTOS REGISTRADOS NAS PLATAFORMAS E-OUV.



**MANIFESTOS POR TIPO** - As manifestações são registradas pelos usuários de forma identificada, sigilosa, anônima ou pseudonimizada.



**MANIFESTOS POR CLASSIFICAÇÃO** - São classificadas como: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

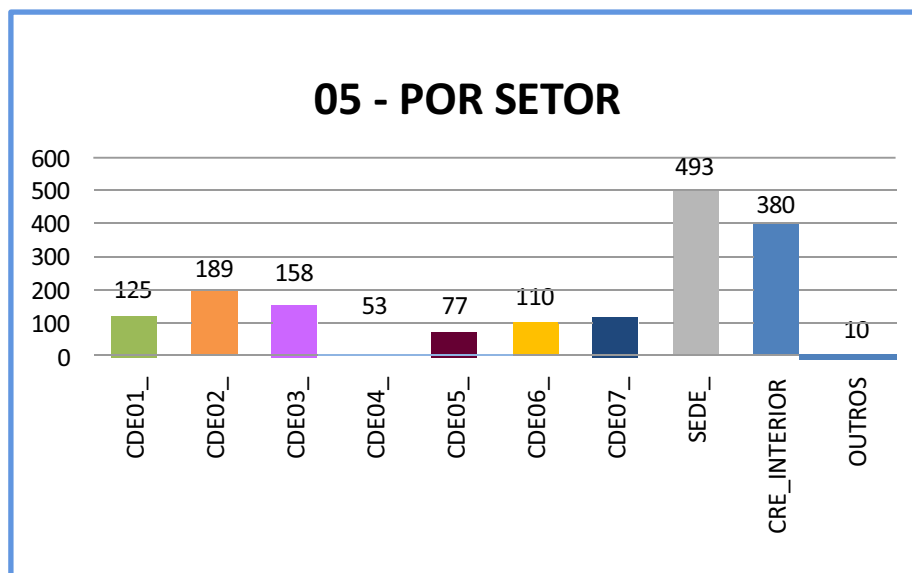






**MANIFESTOS POR SETOR** – Os setores da SEDE apresentam demandas específicas, a saber

- ▶ **Pedidos de Acesso à Informação:** solicitações de informações sobre a administração pública, podendo ou não estar disponibilizada no portal da transparência;
- ▶ **Exame Supletivo:** dúvidas de onde e como se inscrever, mal atendimento nos locais de prova, cancelamento de prova;
- ▶ **Certificados:** dúvidas de onde e como solicitar, escolas extintas;
- ▶ **Lotação:** dúvidas sobre lotação, remoção, cargas vagas;
- ▶ **Certidões:** emissão de certidão de tempo de serviço;
- ▶ **Pagamentos:** abono, suspensão de pagamentos.
- ▶ **Concurso:** convocações, validade, documentação.
- ▶ **Demora na tramitação de processos;**
- ▶ **Infraestrutura de escolas:** obras, manutenção na rede elétrica, manutenção de ares condicionados;
- ▶ **Mal atendimento na recepção (portaria);**
- ▶ **Licenças:** solicitações de licença médica, para cursar mestrado e/ou doutorado, reclamações sobre negativas de licenças remuneradas;
- ▶ **Matrícula:** a ineficiência do atendimento nas secretarias das escolas, demandam atendimento presencial ou registro pela internet para solucionar problemas com matrícula;
- ▶ **Agendamento de serviços:** problemas no sistema de agendamento que ocasionam reclamações;
- ▶ **Sistemas:** portal educacional, emails institucionais, provão, SIGEAM, agendamento, SIGED, etc.



Nos manifestos relacionados as escolas da capital, destacam-se as demandas dos tipos:

- ▶ **Conduta de Gestor** (tratamento, assédio moral, falta de diálogo, decisões monocráticas sem consulta à comunidade escolar, ausência de perfil mediador diante dos conflitos, falta de transparência de APMC, etc).
- ▶ **Conduta de Professor** (assédio sexual, tratamento, falta de diálogo, avaliações como forma de punição, ausência de didática pedagógica, faltas sem justificativas, notas de alunos, etc).
- ▶ **Conduta de Pedagogo** (assédio moral, tratamento, ausência, etc).
- ▶ **Conduta de Administrativo** (tratamento, atendimento).
- ▶ **Documentação Escolar** (demora na entrega ou negativa).
- ▶ **Pagamento do FUNDEB** (status de tramitação do processo).
- ▶ **Falta de Professores.**

Os manifestos relacionados as escolas do interior, destacamos:

- ▶ **Conduta de Gestor** (assédio moral, tratamento, faltas sem justificativa, etc).
- ▶ **Conduta de Professor** (faltas sem justificativa, tratamento, etc).
- ▶ **Conduta de Coordenador** (assédio moral, tratamento, ausência, etc).
- ▶ **Falta de Merenda Escolar** (desvio).
- ▶ **Falta de Transporte Escolar** (manutenção de veículos, recusa de entrada em ramais, etc).
- ▶ **Infraestrutura das Escolas** (falta de ar-condicionado).
- ▶ **Acúmulo de Cargos.**
- ▶ **Falta de Professores.**
- ▶ **Desvios de função e permutas.**
- ▶ **Vagas e Disponibilização de Matrículas.**
- ▶ **Pedido de Professor Auxiliar de Vida Escolar.**



**ESCOLAS MILITARES – CMPMs** – As escolas com gestão militar apresentam demandas específicas, oriundas de seus regimentos (aprovados ou não pela CEE):

- ▶ **Cobrança de Taxas** (exigência de pagamento da APMC).
- ▶ **Assédio Moral** (por parte de gestores militares, servidores da polícia militar lotados nas escolas na área pedagógica e administrativa, etc).
- ▶ **Renovação de Matrícula** mediante pagamento da APMC.
- ▶ **Transferência Compulsória** (alunos que são transferidos sem o consentimento dos pais, por reprovação, etc).
- ▶ **Exigência de compra de livros** (adoção de material didático específico).
- ▶ **Exigência de compra de uniforme.**
- ▶ **Abuso de Autoridade.**
- ▶ **Conduta de Professor** (tratamento, falta de diálogo, notas baixas, etc).

Reiteramos a necessidade de elaboração do Termo de Cooperação Técnica, estabelecendo o papel de cada ente, a fim de que haja maior satisfação de todos os envolvidos no processo educacional, alunos, pais, professores, corpo pedagógico e administrativo e gestão.

## ELOGIOS

Destaca-se que, **recebemos 12 elogios**, demonstrando satisfação pelos serviços prestados nas escolas da rede pública estadual, ao longo do ano de 2022, o que demonstra confiança e eficiência no nosso trabalho.



**MANIFESTO POR TIPO DE MANIFESTANTE** - Segundo a Lei de Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17) qualquer usuário, seja pessoa física ou jurídica, pode registrar uma manifestação, e dessa forma atendemos toda comunidade escolar, de estudantes a comunitários.



**MANIFESTO POR SITUAÇÃO** - Alcançamos o percentual de 100% de manifestos encerrados, ou seja, respondemos a todos os questionamentos apontados pelos manifestantes.



**GRÁFICO GERAL DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA EM 2022** – Destacamos que a grande maioria dos atendimentos foram de situações de resoluções rápidas, sem necessidade de registro formal.

### RELATÓRIO GERAL DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA – SEDUC/AM - 2022

PRESENCIAL	190
E-OUV	1.733
E-SIC	94
TELEFONE	1.394
E-MAILS	503
WHATSAPP	2.400
ORIENTAÇÕES/DÚVIDAS	132
<b>TOTAL</b>	<b>6.446</b>

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a Ouvidoria da Secretaria de Educação e Desporto do Amazonas traz o resultado da pesquisa de satisfação feita diretamente na Plataforma Fala.Br / E- OUV. Ao todo, 121 pessoas responderam a pesquisa.

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO (Pesquisas respondidas na Plataforma)		
	MUITO SATISFEITO	29
	SATISFEITO	35
	REGULAR	22
	INSATISFEITO	14
	MUITO INSATISFEITO	21
	<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

Observação: Foi avaliado a satisfação com a resposta do setor competente obtida através da Ouvidoria.

Também fora realizada uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento presencial realizado na Ouvidoria. Ao todo, 81 pessoas preencheram o formulário. Foi medido o nível de satisfação:

-  **Muito Satisfeito**
-  **Satisfeito**
-  **Razoável**
-  **Pouco Satisfeito**
-  **Insatisfeito**

Sendo avaliado os itens: Cordialidade no Atendimento, Orientação e Clareza da Informação, Duração/Tempo de Atendimento, Organização do Ambiente e Sua dúvida foi Atendida.

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO (Atendimento Presencial na Ouvidoria)		
	MUITO SATISFEITO	67
	SATISFEITO	12
	RAZOÁVEL	2
	POUCO SATISFEITO	0
	INSATISFEITO	0
	<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

## SUGESTÕES

Conforme a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), em seu Art. 13, " As Ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

**III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, através da criação de manuais orientativos aos setores, gerências e coordenadorias;**

**IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;**

E o Art. 14 [...] as Ouvidorias deverão:

**II. Elaborar, anualmente, relatório de gestão,** que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, **e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.**

E o Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, Art. 8, "Compete às unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV):

**VII. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; (grifo nosso).**

Dessa forma, queremos propor sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Educação e Desporto Escolar.

### 1. Atualização da Carta de Serviço:

A Carta de Serviços é um documento oficial da Secretaria de Educação e Desporto. Foi elaborada por esta Ouvidoria no ano de 2020. Além de uma exigência da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), também é

objeto de avaliação sobre transparência pelos órgãos de controle externo. Através dela o cidadão tem conhecimento de todos os serviços oferecidos pela Secretaria, requisitos para atendimento, prazos, contatos dos setores, e etc. Deve ser atualizada periodicamente e estar acessível ao usuário no sítio eletrônico da instituição (Art. 7, Parágrafo 4º).

## **2. Atualização do contato de setores da SEDE e Escolas (Capital e Interior):**

Uma das maiores demandas que chegam à Ouvidoria, são solicitações de contatos da Secretaria, seja por não constar em nenhum meio, seja por desatualização, seja por não atendimento telefônico.

É importante destacar que quase a totalidade de assessores desta Secretaria receberam no ano de 2020 telefones novos, com chip e internet, No entanto, recebemos muitas reclamações de não atendimento através dos contatos disponibilizados no site desta SEDUC.

## **3. Formação e/ou Reciclagem para Gestores, Pedagogos, Professores e Administrativos sobre Estatuto do Magistério, Estatuto do Servidor Público, Direito Administrativo, Relações Pessoais, Atendimento, LDB, Estatuto da Criança e do Adolescente, Regimento Geral das Escolas Estaduais do AM:**

Conforme os dados apresentados neste relatório, a maioria das demandas apresentadas ocorrem por desconhecimento ou descumprimento da legislação educacional e administrativa, inclusive as regras deontológicas(ética e disciplina) da Secretaria.

## **4. Urgência na elaboração do Termo de Cooperação Técnica entre SEDUC e Polícia Militar:**

Buscando a melhoria dos serviços e relações, e a satisfação de toda comunidade escolar envolvida no processo educacional, é urgente um Termo de Cooperação Técnica que defina o papel de cada ente no processo, com o fito de facilitar a comunicação entre as secretarias.



## **5. Ouvidoria como espaço de diálogo e parceria:**

Infelizmente, ainda hoje, se tem uma visão equivocada sobre o papel da Ouvidoria dentro das instituições de um modo geral. Ouvidoria é o espaço do diálogo, seja com o usuário externo, seja com o servidor interno que também usufrui dos serviços prestados, promovendo a mediação e a conciliação de possíveis conflitos. Ouvidoria não é setor punitivo e nem incentivador do denunciamento. Ouvidoria é controle social, um verdadeiro termômetro sobre as principais deficiências na prestação do serviço e canal de propositura de correções na busca pela eficiência. Ou seja, a Ouvidoria é parceira da gestão que busca a prestação do melhor serviço e controle interno/externo.

Pensando desse modo, sugerimos autorizar para reuniões técnicas semestrais junto aos Departamentos e Gerências da Sede, Coordenadorias Distritais e Regionais (de forma presencial, Google Meet ou Centro de Mídias) para alinhamento de possíveis falhas técnicas e operacionais referentes aos direitos dos usuários do serviço público, visando agilizar processos internos, diminuir a morosidade nos atendimentos e garantir a eficiência dos serviços educacionais ora prestados/demandados pelos usuários, nos termos da Lei nº 13.460/17 e Lei nº 12.527/11.

A Ouvidoria está à disposição para quaisquer esclarecimentos naquilo que lhe compete, de acordo com a legislação vigente.

## **6. Formação técnica sobre a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/18:**

Sugerimos a realização de formação técnica em parceria com a Controladoria Geral do Estado, sobre a LGPD, a fim de resguardar essa gestão sobre possíveis irregularidades no que tange a referida lei.

## **7. Concurso Público e Processo Seletivo Simplificado:**

Diante das adversidades, tivemos muitas ausências ou afastamento de professores por motivo de saúde, aposentadorias, licenças, o que sugere a deflagração de um novo concurso público que venha a suprir essas necessidades, assim como, de processo seletivo específico para Professor Auxiliar de Vida Escolar.

## CONSIDERAÇÕES

O ano de 2022, foi desafiador, pois encaramos um sistema pós- pandemia, onde as escolas precisaram se reorganizar pedagogicamente para receber os alunos de forma integral, o que demandou grande esforço e esmero por parte da Administração Pública.

Tivemos que contornar muitas ausências ou afastamento de professores por motivo de saúde mental, o que sugerimos maior interação do setor de atendimento psicossocial com os servidores nas escolas, com o fito de evitar comunicação violenta, bournout, dentre outros.

Outro ganho para a Secretaria, foi a intensificação no combate ao assédio moral e sexual nas escolas, pois as gerências implementaram vários projetos, assim como, os gabinetes deflagaram vários procedimentos apuratórios de conduta, restando cristalino o quanto não somos convenientes com a má conduta de nossos servidores, pois é assegurado a proteção e dignidade aos discentes, nos termos da Lei de Diretrizes e Bases da Educação e da Lei de Proteção à Criança e ao Adolescente.

**Erick Diego Nogueira de Souza**

Ouvidor Geral – SEDUC AM

# OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE  
EDUCAÇÃO E DESPORTO  
ESCOLAR

Secretaria de  
**Estado de Educação  
e Desporto Escolar**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

