

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO E DESPORTO ESCOLAR

**OUVIDORIA**

SECRETARIA DE ESTADO DE  
EDUCAÇÃO E DESPORTO  
ESCOLAR

# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

**2023**



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



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



# RELATÓRIO ANUAL DE **OUVIDORIA**

2023

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**

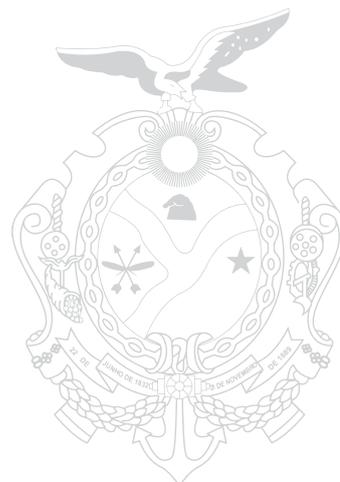
Chefe de Gabinete  
**Fernanda Nascimento Melo Aroucha**

Ouidor  
**Aline Evans Neves de Azevedo**

Assessoria de Ouvidoria

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

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



## A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação e Desporto foi criada por meio da Lei Delegada nº 3642 de 26/07/2011 e tem por objetivo atuar como um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, 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).

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 às demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

## RESULTADOS OBTIDOS

Ao longo de 2023, realizamos diversos atendimentos nesta Ouvidoria, sendo registrados **1.901 (mil e novecentos e um) manifestos na Plataforma Fala.Br** (registro de forma online). Ainda, realizamos atendimentos de forma presencial, via whatsapp e e-mail.

Registramos também, **88 (oitenta e oito) pedidos de acesso à informação** via sistema do governo estadual de Acesso à Informação ESIC, consoante gráfico anexo, cuja referência estabelecemos por tipo de atendimento.

ANÁLISE DE ATENDIMENTOS	
MANIFESTOS	1.901
E-MAILS	536
WHATSAPP	1.427
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	88
ORIENTAÇÕES PRESENCIAIS	235
<b>TOTAL</b>	<b>4.741</b>

Destacamos que, os atendimentos na Ouvidoria, podem ser feitos diretamente na Plataforma Fala BR, disponível no site da SEDUC/AM, no link:

[www.seduc.am.gov.br/ouvidoria](http://www.seduc.am.gov.br/ouvidoria)

Ou de forma presencial no endereço localizado à Av. Waldomiro Lustosa, n.º 250, Bairro Japiim, prédio anexo ao CEPAN.

## PLATAFORMA FALABR

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.

MANIFESTOS POR TIPO	
DENÚNCIA	573
SOLICITAÇÃO	316
RECLAMAÇÃO	989
ELOGIO	23
<b>TOTAL</b>	<b>1.901</b>

Em garantia à proteção de dados, informações, assegurando o direito de sigilidade do denunciante, a SEDUC dispõe de manifestos anônimos, identificados, pseudonimizados e sigilosos.

MANIFESTOS POR CLASSIFICAÇÃO	
ANÔNIMO	768
IDENTIFICADO	696
PSEUDONIMIZADO	224
SIGILOSO	213
<b>TOTAL</b>	<b>1.901</b>

A Seduc possui unidades operacionais descentralizadas, nomeadas de Coordenadorias Distritais, que são divididas por zonas na área metropolitana de Manaus, e as Coordenadorias Regionais que são localizadas nos municípios, no caso no interior, e as Gerências e Departamentos da Sede da SEDUC, sendo assim, abaixo segue o número de manifestos por setor.

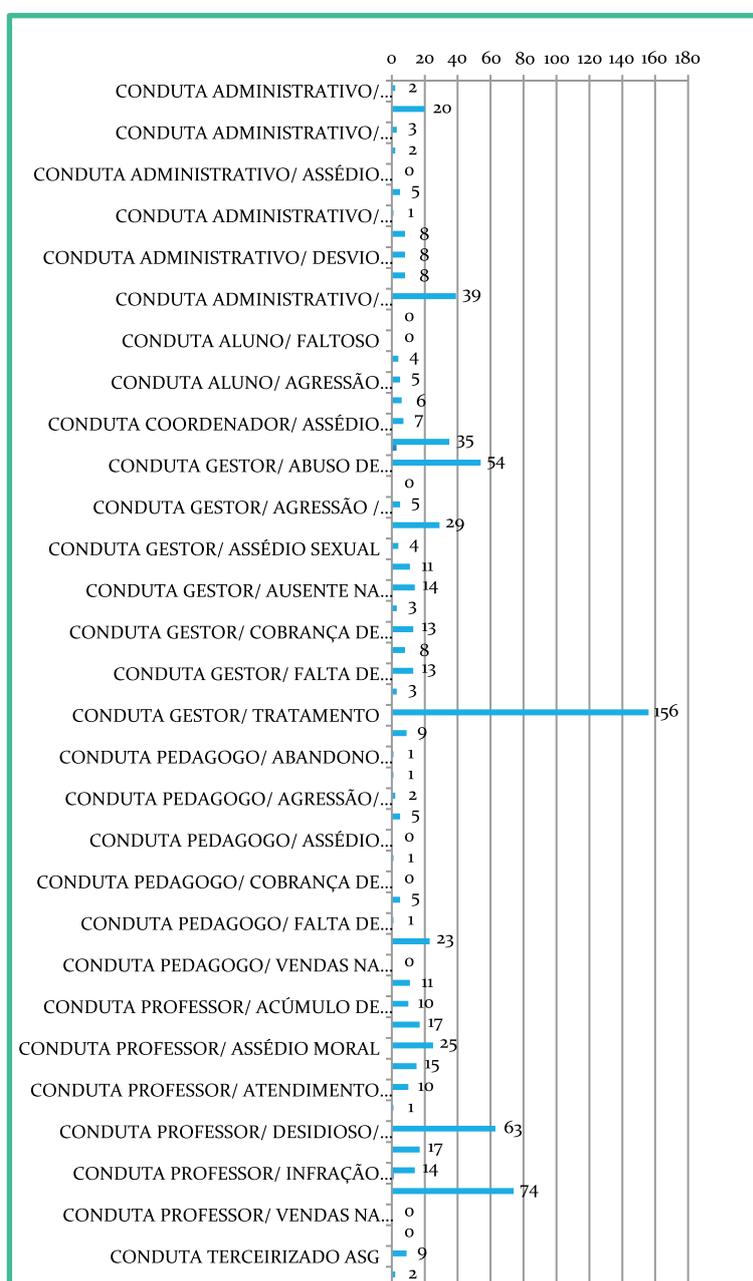
MANIFESTOS POR SETOR	
CDE 1	179
CDE 2	157
CDE 3	158
CDE 4	83
CDE 5	71
CDE 6	68
CDE 7	177
INTERIOR	467
SEDE	499
OUTROS	42
<b>TOTAL</b>	<b>1.901</b>

A Seduc recebe manifestos de várias procedências, as quais vale destacar que, as reclamações e denúncias supervenientes são as de pais ou responsáveis por nossos discentes, a qual abaixo segue a referência dos tipos de autor dos manifestos;

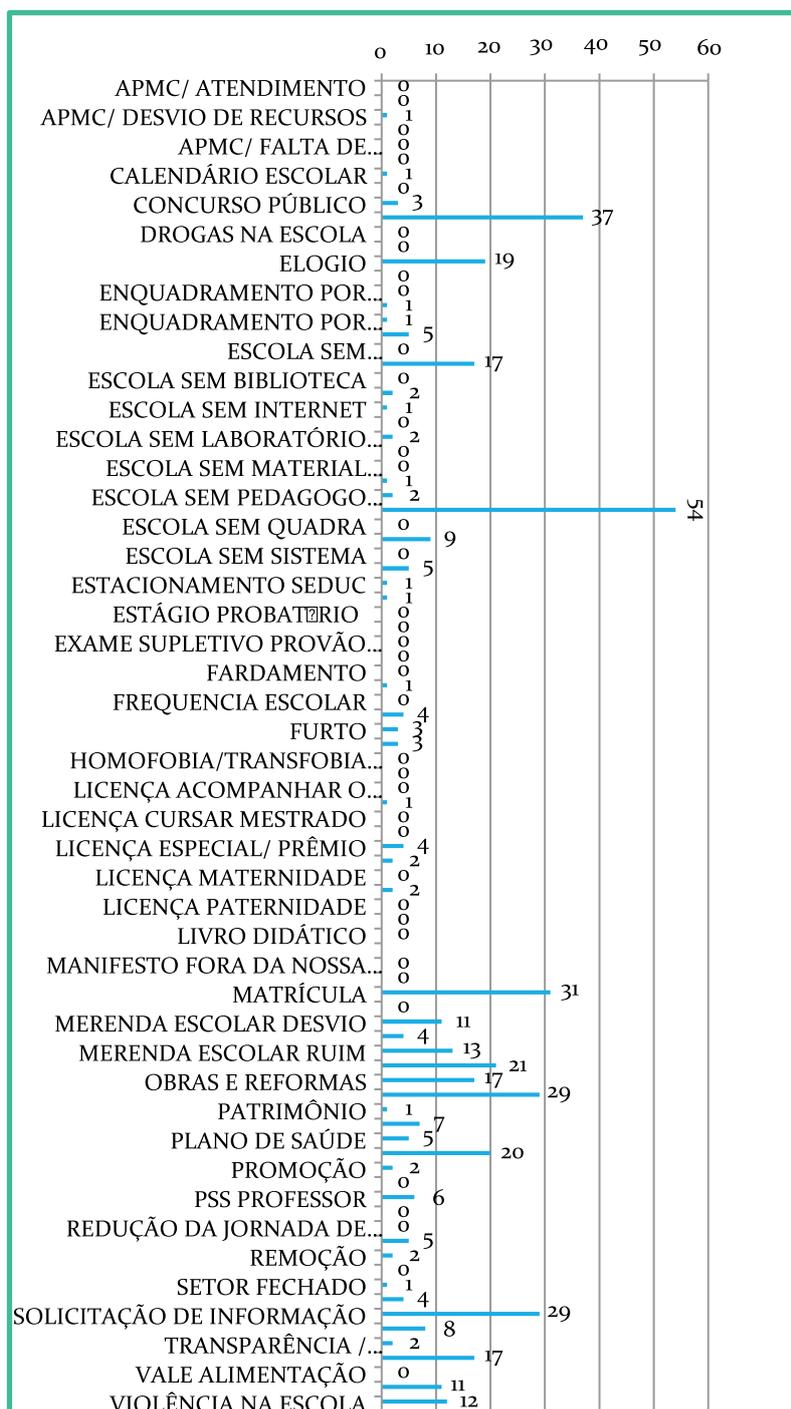
MANIFESTOS POR TIPO DE AUTOR	
RESPONSÁVEL/PAI DE ALUNO(A)	754
ESTUDANTE	181
SERVIDOR PROFESSOR	194
SERVIDOR ADMINISTRATIVO	52
COMUNITÁRIO	36
OUTROS	169
NÃO INFORMADO	515
<b>TOTAL</b>	<b>1.901</b>

## CONDUTA DE SERVIDORES

Quanto à classificação de conduta de servidores, os quais incorrem em tratamento dado aos alunos, servidores, pais, comunidade escolar e colaboradores, em relação à Assédio Moral/Sexual, Atendimento, Agressão, Bullying, Abuso de Autoridade, Cobrança Ilegal, Falta de Transparência, Abandono de Cargo, Infração Disciplinar, Preconceito, Cobrança Ilegal de Fardamento, Desvio de Merenda, Furtos, Desídia, Recusa de Matrículas etc, no qual , o gráfico engloba os principais destaques:



**QUANTO AS TIPIFICAÇÕES DIVERSAS**, tais como: auxílio ao aluno, fardamento, falta de suprimentos, regularização funcional, certificados, licenças, afastamentos, manutenção e reforma predial, problemas com ar condicionado, vendas na escola, transferência, matrícula dentre outros, segue abaixo os destaques:



## PRINCIPAIS ACHADOS EM RELAÇÃO AOS MANIFESTOS DE 2023

Convém mencionar que, as principais queixas dos usuários foram relacionadas à:

- ▶ Educação Especial – professor auxiliar de vida escolar e solicitações de avaliações junto à EE Mayara Redman;
- ▶ Manutenção de Ar Condicionados das escolas – período de calor excessivo (Julho a Novembro);
- ▶ Infraestrutura das escolas – rede elétrica;
- ▶ Lotação de Professores e Processos Seletivos;
- ▶ Pagamento de Fundeb/Fundef;
- ▶ Comunicação violenta por parte de servidores nas escolas.

## SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES POR PARTE DA OUVIDORIA

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 precípuas, 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;**

**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, tais como:

- ▶ Retorno da figura do Ouvidor Distrital, pois este servidor atuava no controle interno das atividades, realizando as intermediações em cada coordenadoria distrital, dando orientações aos usuários, sendo um elo de comunicação da Ouvidoria e os usuários dos serviços públicos, o que facilitava a operacionalização dos combates à assédio moral, ao cumprimento das regras deontológicas desta Pasta;

- ▶ Necessidade de realizar o Termo de Cooperação Técnica com as Escolas Militares, face às inúmeras reclamações existentes, aos regimentos e subjetividades diferenciados, quanto à disciplina dos colaboradores militares que não se enquadra ao código de ética e disciplina desta Secretaria;

- ▶ Realização de Reuniões Técnicas da Ouvidoria junto às Coordenadorias Distritais e Regionais e Controle Interno, a fim de elaborarmos estratégias e manuais de procedimento, que ensejariam a redução de manifestos, incentivando a intermediação e resolução de conflitos no âmbito administrativo;

- ▶ Realização de Oficinas/Palestras e Criação de Programa para Acompanhamento de Saúde Mental dos servidores, em face do relevante número de afastamento médicos por motivo de saúde mental;

- ▶ Instalação de Posto de Intermediação da Junta Médica/SEAD exclusivo para servidores da SEDUC, pois nossos usuários relatam grande dificuldade para realização dos agendamentos para afastamentos, licenças etc;

- ▶ Atualização de Telefones e Utilização de Ramais por parte das Gerências e Departamentos, no intuito de garantir celeridade e transparência de informações, pois muitos usuários não conseguem obter informações específicas ou contatar alguns setores/escolas;

- ▶ 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, pois muitas demandas apresentadas ocorrem por desconhecimento ou descumprimento da legislação educacional e administrativa (portaria, instruções normativas e principalmente regras deontológicas desta Secretaria).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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. Pensando desse modo, sugerimos autorizar para reuniões técnicas trimestrais junto aos Departamentos e Gerências da Sede, Coordenadorias Distritais e Regionais (de forma presencial, Google Meet, 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.

**Aline Evans Neves de Azevedo**

Ouvidora Geral – SEDUC AM

Decreto de 13/01/2023

# OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE  
EDUCAÇÃO E DESPORTO  
ESCOLAR

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



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

