

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO E DESPORTO ESCOLAR

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA SEDUC
2024

Secretaria de
Estado de Educação
e Desporto Escolar



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

WILSON MIRANDA LIMA
Governador do Estado do Amazonas

ARLETE FERREIRA MENDONÇA
Secretária de Estado de Educação e Desporto Escolar

ROSANA APARECIDA FREIRE NUNES
Secretária Executiva de Educação

GEORGETE BORGES MONTEIRO
Secretária Executiva Adjunta Pedagógica

LUIZ HENRIQUE PACHECO DA SILVA
Secretário Executivo Adjunto de Gestão

ANA MARIA ARAÚJO DE FREITAS
Secretária Executiva Adjunta do Interior

EDILENE FERREIRA PINHEIRO
Secretária Executiva Adjunta da Capital

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





A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação e Desporto foi criada pela Lei Delegada nº 3.642 de 26 de julho de 2011 e tem por objetivo atuar como canal de comunicação entre os cidadãos, servidores e a Secretaria, na identificação de problemas e formulação de respostas às questões apresentadas, promovendo o exercício da cidadania, assegurando de modo eficaz a preservação dos princípios da legalidade, moralidade, eficiência, transparência, ética, publicidade e legitimidade.

A Ouvidoria da SEDUC anualmente elabora um relatório de atividades, conforme os preceitos da Lei nº 13460/2017, com a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas ao longo do ano, promovendo a transparência, a avaliação dos serviços prestados, a fim de subsidiar a tomada de decisões estratégicas para a melhoria da gestão e da qualidade do atendimento ao público.

RESULTADOS OBTIDOS

Este relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria no ano de 2024. Este documento visa contribuir para o aprimoramento da gestão pública e do controle social.

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.

No ano de **2024** foram realizados **5.850 atendimentos** por esta Ouvidoria [Internet, Presencial, Email e Whatsapp], sendo registrados na Plataforma Fala.Br **2.095**, dos quais **194** foram Pedidos de Acesso à Informação, consoante gráfico anexo, cuja referência estabelecemos por tipo de atendimento.



A Plataforma **Fala.BR** é um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada para registro de manifestações de ouvidoria (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias) e pedidos de informação. É utilizada por mais de trezentas ouvidorias federais, além de mais de outros 3.000 órgãos e entidades não federais, para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

MANIFESTOS POR TIPO	
DENÚNCIA	313
SOLICITAÇÃO	230
RECLAMAÇÃO	616
ELOGIO	25
COMUNICAÇÃO	702
SUGESTÃO	15
ACESSO À INFORMAÇÃO	194
TOTAL	2.095

ANÁLISE DE ATENDIMENTOS	
MANIFESTOS	2.095
E-MAILS	452
WHATSAPP	2.238
TELEFONE INSTITUCIONAL (RAMAL)	216
ORIENTAÇÕES PRESENCIAIS	264
TOTAL	5.850

Em relação à proteção de dados, assegurando o direito ao sigilo, a Plataforma **Fala.BR dispõe de 3 (três) tipos de identificação do manifestante:** identificado (padrão), anônimo (comunicação de irregularidade) e dados pseudominizado.

MANIFESTOS POR CLASSIFICAÇÃO	
ANÔNIMO	961
IDENTIFICADO	977
PSEUDOMINIZADO	157
TOTAL	2.095

Quanto à distribuição das manifestações por setor, a SEDUC conta com unidades operacionais descentralizadas, denominadas Coordenadorias Distritais e Coordenadorias Regionais, responsáveis pelo acompanhamento das ações implementadas nas unidades escolares.

As Coordenadorias Distritais são divididas por zonas na área metropolitana de Manaus e as Coordenadorias Regionais por municípios no interior do Estado.

No âmbito da sede da SEDUC, tem-se as Secretarias Executivas Adjuntas e seus departamentos e gerências.

MANIFESTOS POR SETOR	
CDE 01	154
CDE 02	241
CDE 03	273
CDE 04	94
CDE 05	105
CDE 06	194
CDE 07	172

INTERIOR	466
SEDE	236
DIVERSOS (DIRECIONADOS A OUTROS ÓRGÃOS)	56
OUTROS	52
TOTAL	2.095

A SEDUC recebe manifestos de várias procedências, podendo destacar que, a maioria das manifestações são registradas por pais ou responsáveis pelos discentes, conforme elencado no quadro abaixo:

MANIFESTOS POR TIPO DE AUTOR	
RESPONSÁVEL/PAI DE ALUNO(A)	656
ESTUDANTE	261
SERVIDOR PROFESSOR	394
SERVIDOR ADMINISTRATIVO	82
COMUNITÁRIO	19
OUTROS	123
NÃO INFORMADO	560
TOTAL	2.095

CONDUTA DE SERVIDORES

Quanto à motivação da Manifestação, faz-se o registro por Conduta de servidores, que engloba o tratamento deferido aos alunos, servidores, pais/responsáveis, comunidade escolar, classificados como:

- **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**
- **Desídia**
- **Furtos**
- **Recusa de Matrículas, entre outros**

Quanto as tipificações diversas, tem-se os seguintes motivos:

- **Auxílio ao Aluno**
- **Fardamento**
- **Falta de Suprimentos**
- **Regularização Funcional**
- **Solicitação de Certificados**
- **Histórico Escolar**
- **Falta de Transparência**
- **Abandono de Cargo**
- **Licenças**
- **Afastamentos**
- **Problemas de Infraestrutura**
- **Climatização de Salas de Aula**
- **Eventos na Escola**
- **Vendas na Escola**
- **Transferência**
- **Matrícula, dentre outros.**

PRINCIPAIS ACHADOS EM RELAÇÃO AOS MANIFESTOS DE 2024

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

● **Educação Especial**

Solicitação de professor auxiliar de vida escolar e solicitações de avaliações junto à EE Mayara Redman.

● **Manutenção de ares-condicionados das escolas**

Período de calor excessivo (Julho a Novembro)

● **Infraestrutura das escolas**

Rede elétrica de ar condicionados e danos estruturais.

● **Lotação de Professores e Processos Seletivos**

● **Escolas Militares**

Conduta de servidores e gestores.

● **Tratamento de servidores nas escolas**

● **Qualidade da Merenda Escolar no Interior do Estado**

● **Afastamento de Servidores**

Licenças e outros.

● **Assédio Moral ascendente e descendente**

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).**

PRINCIPAIS ACHADOS EM RELAÇÃO AOS MANIFESTOS DE 2024

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

- **Educação Especial**

Solicitação de professor auxiliar de vida escolar e solicitações de avaliações junto à EE Mayara Redman.

- **Manutenção de ares-condicionados das escolas**

Período de calor excessivo (Julho a Novembro)

- **Infraestrutura das escolas**

Rede elétrica de ar condicionados e danos estruturais.

- **Lotação de Professores e Processos Seletivos**

- **Escolas Militares**

Conduta de servidores e gestores.

- **Tratamento de servidores nas escolas**

- **Qualidade da Merenda Escolar no Interior do Estado**

- **Afastamento de Servidores**

Licenças e outros.

- **Assédio Moral ascendente e descendente**

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, propõe-se sugestões que visam o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Educação e Desporto, tais como:

- **Diálogo com as Escolas Militares, face às numerosas reclamações existentes quanto à disciplina e ao tratamento entre os servidores civis, militares e comunidade escolar;**
- **Realização de Reuniões Técnicas da Ouvidoria junto às Coordenadorias Distritais e Regionais e Controle Interno, para elaboração de estratégias que ensejariam a redução de manifestos, incentivando a intermediação e resolução de conflitos no âmbito administrativo;**
- **Realização de Oficinas/Palestras e Rodas de Conversa para cientificar servidores e demais colaboradores sobre Assédio Moral no ambiente escolar;**
- **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

A Ouvidoria tem se esforçado para cumprir com a sua missão de atuar como canal legítimo de comunicação entre o cidadão e a Secretaria de Educação e Desporto Escolar, a fim de fortalecer a transparência, a cidadania e a melhoria contínua dos serviços educacionais.

Os dados apresentados evidenciam o compromisso institucional com a resolução de demandas, a escuta ativa da comunidade escolar e a promoção de uma gestão mais democrática e responsiva.

Os principais desafios identificados, como a reincidência de determinados tipos de manifestações e a necessidade de maior articulação com algumas unidades gestoras, indicam oportunidades de aprimoramento que já estão sendo consideradas em novas estratégias de atuação. Por outro lado, o aumento do índice de resolutividade e a redução dos prazos de resposta demonstram avanços significativos.

A Ouvidoria é instrumento de controle social, termômetro sobre as principais deficiências na prestação dos serviços educacionais e canal de sugestões de correções na busca pela eficiência, ou seja, a Ouvidoria é parceira da gestão que busca a prestação do melhor serviço.

Assim, nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos naquilo que nos compete, de acordo com a legislação vigente.

CONTATOS

OUVIDORIA - SEDUC



Sites

www.seduc.am.gov.br/ouvidoria
falabr.cgu.gov.br/web



Telefone

[92] 9 9529-9400



E-mail

ouvidoria@educacao.am.gov.br



Endereço

Av. Waldomiro Lustosa, 250 – Japiim - Sala E2 –
Complexo do CEPAN