

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO E DESPORTO ESCOLAR

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA SEDUC

2025

Secretaria de
Estado de Educação
e Desporto Escolar



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

EXPEDIENTE

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO
Governador do Estado do Amazonas

JANDER DE LIMA LASMAR
Secretário de Estado de Educação e Desporto Escolar

Equipe da Ouvidoria:

ALINE EVANS NEVES DE AZEVEDO

JANAÍNA PRADO

LICIANNE PEIXOTO

LUCIANA BATISTA

MÔNICA NASCIMENTO

RICARDO OLIVEIRA

Secretaria de
Estado de Educação
e Desporto Escolar



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE



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 como objetivo atuar como um espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública, promovendo a cidadania e a melhoria na Rede Estadual de Ensino do Amazonas.

Em obediência à 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 as demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Secretaria.

RESULTADOS OBTIDOS



Ao longo de 2025, realizamos 5.968 (cinco mil, novecentos e sessenta e oito) atendimentos nesta Ouvidoria, sendo 2.115 (dois mil, cento e cinquenta e cinco) manifestações, 86 (oitenta e seis) Pedidos de Acesso à informação, registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.Br**, mais atendimentos presenciais e virtuais, consoante gráfico anexo, cuja referência estabelecemos por tipo de atendimento.

ANÁLISE DE ATENDIMENTOS	
MANIFESTOS	2.115
E-MAILS	289
WHATSAPP	2.951
ORIENTAÇÕES PRESENCIAIS	613
TOTAL	5.968

Destacamos que, os atendimentos na Ouvidoria, podem ser feitos diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, disponível no site da SEDUC/AM, cujo link: 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.

ATENDIMENTOS	
PLATAFORMA	1.983
PRESENCIAL	132
TOTAL	2.115

O Fala.BR é uma plataforma informatizada, gerenciada pela Controladoria Geral da União e aderida pela Secretaria de Educação e Desporto Escolar desde 2018 , para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação. Nela são registradas as demandas da área de educação, tais como: SUGESTÕES, COMUNICAÇÃO, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIAS, ACESSO À INFORMAÇÃO.

MANIFESTOS POR TIPO	
DENÚNCIA	246
SOLICITAÇÃO	337
RECLAMAÇÃO	709
ELOGIO	5
COMUNICAÇÃO	722
SUGESTÃO	10
ACESSO À INFORMAÇÃO	86
TOTAL	2.115

MANIFESTOS POR SETOR	
CDE 01	124
CDE 02	161
CDE 03	228
CDE 04	83
CDE 05	104
CDE 06	133
CDE 07	114

INTERIOR	527
SEDE	288
LAI - Acesso à Informação	86
OUTROS	267
TOTAL	2.115

Ainda, a Secretaria de Educação e Desporto Escolar é dividida em departamentos, gerências, escolas estaduais, Coordenadorias Distritais, unidades operacionais descentralizadas responsáveis pelas escolas, que são divididas por zonas na área metropolitana de Manaus, e as Coordenadorias Regionais que são localizadas nos municípios do interior, sendo assim, abaixo segue o número de manifestos por setor.

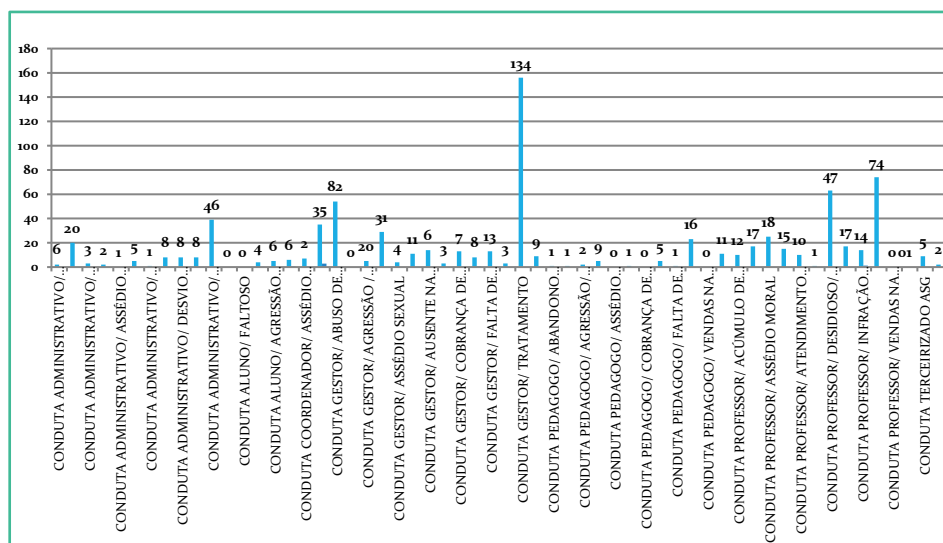
A SEDUC recebe manifestações de várias procedências, geralmente registradas por pais ou responsáveis pelos discentes, conforme referência por tipos de autor das manifestações:

MANIFESTOS POR TIPO DE AUTOR	
RESPONSÁVEL/PAI DE ALUNO(A)	426
ESTUDANTE	201
SERVIDOR PROFESSOR	194
SERVIDOR ADMINISTRATIVO	18
COMUNITÁRIO	27
OUTROS	325
NÃO INFORMADO	924
TOTAL	2.115

TEOR DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebe manifestações dos tipos reclamação, denúncia, sugestão, elogio e pedidos de acesso à informação, em razão do princípio da transparência das informações públicas.

Assim, sobre os mais diversos assuntos relacionados à educação básica, especialmente no que concerne ao tratamento dos alunos, pais, responsáveis e comunitários, infraestrutura das escolas estaduais, matrículas, conduta de servidores, entre outros, conforme discriminado no gráfico a seguir:



PRINCIPAIS ACHADOS NAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2025

- Educação Especial – professor auxiliar de vida escolar;
- Manutenção de Ar Condicionados das escolas – ênfase nas escolas da CDE/1 por problemas com subestação nas áreas da zona sul;
- Lotação de Professores e Processos Seletivos;
- Assédio Moral entre Servidores;
- Qualidade/Quantidade - Merenda Escolar.
- Conduta/Tratamento Ríspido e Comunicação Violenta por parte de Gestores;

SUGESTÕES E OBSERVAÇÕES POR PARTE DA OUVIDORIA

Diante dos manifestos recebidos ao longo de 2025, apontamos como sugestão, a tratativa dos pontos a seguir:

- Quanto à conduta dos gestores – avaliação contínua e monitoramento, curso específico sobre assédio moral, Realização de Oficina de Orientação à servidores em parceria da GAAS, NISE e Ouvidoria;
- 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem por objetivo atuar como meio de comunicação entre o cidadão usuário dos serviços educacionais prestados por esta Secretaria, garantindo a participação social e promovendo a melhoria contínua dos serviços.

Nesse sentido, a Ouvidoria identifica os principais pontos de atenção nos serviços prestados, propondo mudanças e correções a fim de evitar que os problemas se repitam, atuando de forma transparente, ética e com respeito aos cidadãos, servindo como ferramenta de controle social e como termômetro da Secretaria para que esta avalie o seu desempenho na prestação dos serviços e consequente satisfação dos cidadãos.