

2025

## Relatório de Gestão da Ouvidoria



**Acesso à  
Informação**

**SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO DE GOIÁS  
GABINETE DA SECRETÁRIA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**Ficha Técnica**

**GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS**

Ronaldo Ramos Caiado

**SECRETÁRIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

Aparecida de Fátima Gavioli Soares Pereira

**CHEFIA DE GABINETE**

Lucca Silva Perdigão

**GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL**

Joaquim da Trindade Filho

**ASSESSORIA TÉCNICA**

Edlene Batista Borges

Graziele de Oliveira Rabelo

Iracema Maria da Trindade

Hilda Braz Silva Sousa

Luseir Montes Campos

Luiz Claudio Ribeiro Borges

**LOCALIZAÇÃO: Secretaria de Estado da Educação - OUVIDORIA SETORIAL** Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212, sala 14 b - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP:74643-030, Telefone:(62) 3220-9620, [ouvidoria@seduce.go.gov.br](mailto:ouvidoria@seduce.go.gov.br) – Código SEI GEO 16096 e SGOe 14753.

## SUMÁRIO

Introdução.....	4
1 – Panorama – Análise Geral .....	7
2 – Mapa – Coroplético .....	8
3 – Mapa de Bolhas .....	9
4 – Tempo de resposta – Prazo da Pasta em relação a outros órgãos .....	9
5 – Tempo de resposta – Prazo por tipo de manifestação .....	10
6 – Tempo de resposta – Prazo por assunto.....	11
7 – Tempo de resposta – Prazo por subassunto .....	11
8 – Tempo de resposta – Tempo Médio.....	12
9 – Manifestações – Análise Geral .....	13
10 – Manifestações – Por hierarquia .....	14
11 – Manifestações – Ranking .....	15
12 – Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral .....	16
13 – Pesquisa de Satisfação - por finalização .....	18
14 - Dos Elogios.....	19

## 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 10.466, de 14 de maio de 2024, apresentamos neste Relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação de Goiás, referente ao ano base de 2025.

As ouvidorias públicas, orientadas pelo princípio da transparência administrativa, são instâncias de participação e controle social. São responsáveis por avaliar a efetividade na prestação dos serviços e pelo aprimoramento da gestão pública.

Apresentamos o presente relatório cujo objetivo principal é apresentar gráficos com os registros de manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás e direcionadas a esta Setorial da SEDUC. Manifestações estas que são direcionadas às unidades administrativas desta Pasta para as tratativas pertinentes.

As manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) da SEDUC são classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedido de acesso à informação.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Ouvidoria Setorial – Endereço: Av. Quinta avenida, quadra 71, número 212, sala 14-b, Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP:74643-030
- Telefone: (62) 3220-9620
- E-mail.: [ouvidoria@seduce.go.gov.br](mailto:ouvidoria@seduce.go.gov.br)
- Horário de atendimento da Ouvidoria Setorial SEDUC: 8h às 18h

## I - DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo: rede composta pela CGE, como órgão central, com atuação por meio da SGOe, pelas Ouvidorias Setoriais e pelas Adjuntas dos órgãos, das entidades da administração pública estadual e dos demais entes, como instâncias responsáveis pela execução das políticas de ouvidoria do estado; e sistema informatizado de ouvidoria: sistema para o registro das manifestações dos cidadãos e para o tratamento delas, denominado Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

## II – DA OUVIDORIA

Compete à Ouvidoria dentre outras funções definidas no regulamento da Secretaria de Estado da Educação, promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos; atender aos padrões de excelência, conforme normativas publicadas pela Ouvidoria-Geral; receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação;

## III - DAS MANIFESTAÇÕES

**Manifestação** é a declaração escrita" identificada ou não, que expressa elogio, reclamação, sugestão, pedido de acesso à informação, solicitação de informações ou denúncia, referentes ao desempenho do Poder Executivo Estadual, na oferta de bens e serviços públicos;

A **manifestação anônima** é a comunicação de fato contrário às normas codificadas ou aos costumes, em que o manifestante, pelo justo temor de retaliação por parte dos envolvidos nos fatos noticiados, omite sua identidade;

**Elogio** é a manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação sobre obras e serviços prestados ou relativo a pessoas que participaram dos mesmos;

**Denúncia** é a manifestação que comunica irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação;

**Reclamação** é a manifestação de desagrado ou crítica sobre a atividade estatal, ação ou omissão da administração ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

**Sugestão** é a manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública Estadual, ainda que associada a uma reclamação específica;

**Pedido de Acesso à Informação** é a manifestação em que o cidadão devidamente identificado e com fundamento na Lei de Acesso à Informação - Lei 18.025/13, solicita, de forma clara e objetiva, informações específicas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

**Solicitação** é a manifestação requerendo informações gerais sobre serviços e ações da Administração Pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras;

#### **IV – DAS SOLICITAÇÕES COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI**

O direito de acesso à informação de que trata a Lei nº 18.025, de 2013, será oportunizado indistintamente a todos que o demandarem, observados os atos e os procedimentos estabelecidos pela Lei federal nº 12.527, de 2011, pela Lei estadual nº 18.025, de 2013, e Decreto Nº 10.306, de 21 de agosto de 2023.

A reprodução de documentos é, preferencialmente, disponibilizada em formato digital, via internet, no sistema informatizado de ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado – CGE ou por correio eletrônico, caso seja informado o endereço.

Independentemente de requerimento, os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual deverão promover a divulgação de documentos, dados e informações de natureza pública e de interesse coletivo ou geral, produzidos ou custodiados, no âmbito de suas competências, com disponibilização obrigatória em seção específica para essa finalidade em seus sítios eletrônicos.

As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramentas de redirecionamento de sítio na rede mundial de computadores quando estiverem disponíveis em outros sítios de órgãos ou entidades governamentais.

Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá, por qualquer meio legítimo, apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e às entidades do Poder Executivo estadual, observado o regramento estabelecido pelo art. 9º da Lei nº 18.025, de 2013.

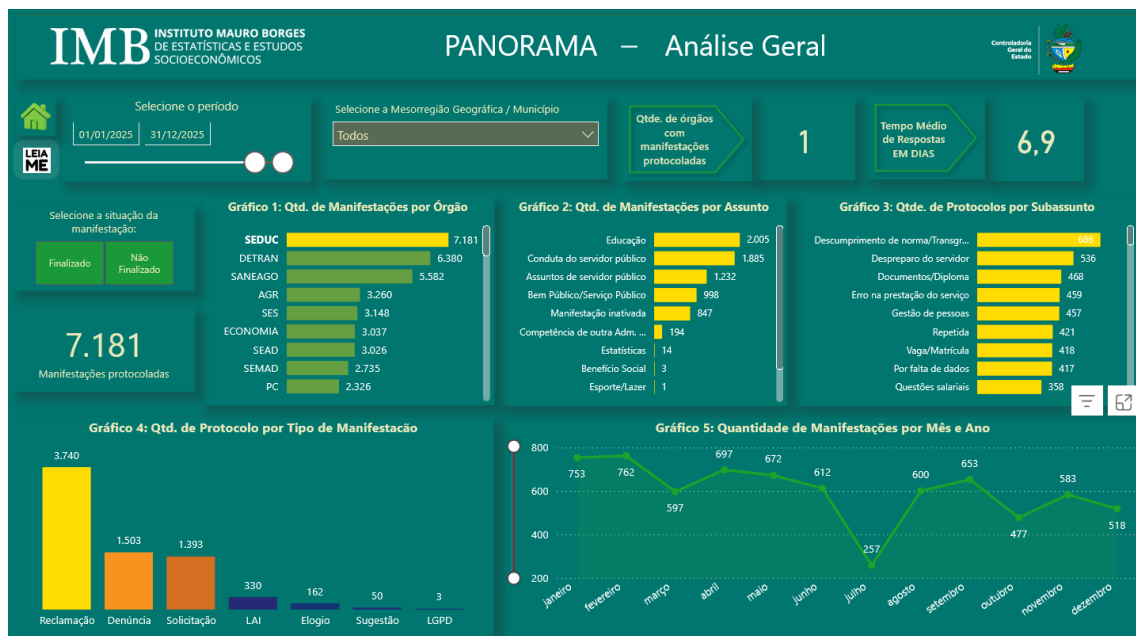
Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, genéricos; desproporcionais ou desarrazoados; ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou da entidade. Neste caso, o órgão ou a entidade demandada deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações ou a forma de consultá-las, a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, a consolidação ou o tratamento de dados.

#### **Ano de 2025 - Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Relatório produzido pela equipe da Ouvidoria SEDUC, a partir do Painel Panorâmico do Instituto Mauro Borges, disponível em:

## 1 – Panorama – Análise Geral



Nesta imagem panorâmica, a análise geral aponta que a média do tempo de resposta para o ano de 2025 foi de 6,9, ficando a SEDUC em primeiro lugar do total de 7.181 manifestações. Em 2024, a Pasta ficou em segundo lugar no número de manifestações protocoladas, totalizando 7.218 registros, com tempo médio de resposta de 6,6 dias.

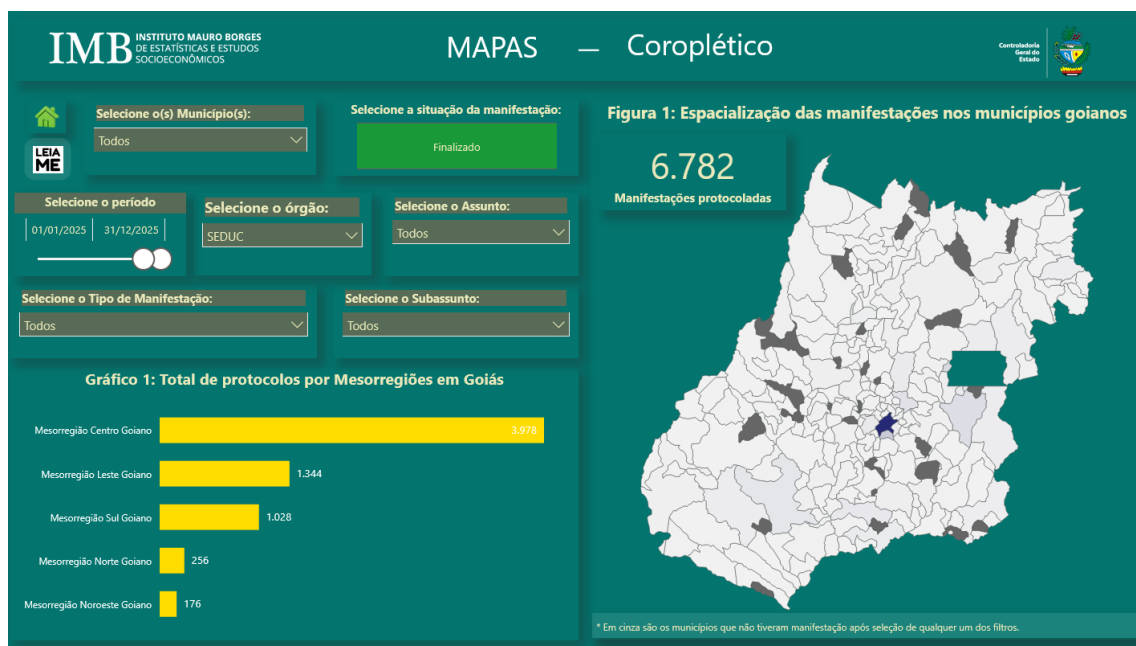
O gráfico 2 aponta que os três assuntos mais registrados foram relacionados à Educação, em segundo lugar sobre Conduta do servidor público e em terceiro lugar, Assuntos de servidor público.

No ano de 2025, de acordo com o gráfico 4, registrou-se: 3.740 reclamações, 1.503 denúncias, 1.393 solicitações, 330 LAI, 162 elogios, 50 sugestões e 3 LGPDs.

Já em 2024, foram registradas 7.218, sendo 3.375 reclamações, 1.810 denúncias, 1.416 solicitações, 457 LAI, 110 elogios e 50 sugestões.

O Gráfico 5 demonstra que o mês com maior número de manifestações registradas foi fevereiro, com 762 ocorrências, enquanto julho apresentou o menor quantitativo, com 257 manifestações.

## 2 – Mapa – Coroplético



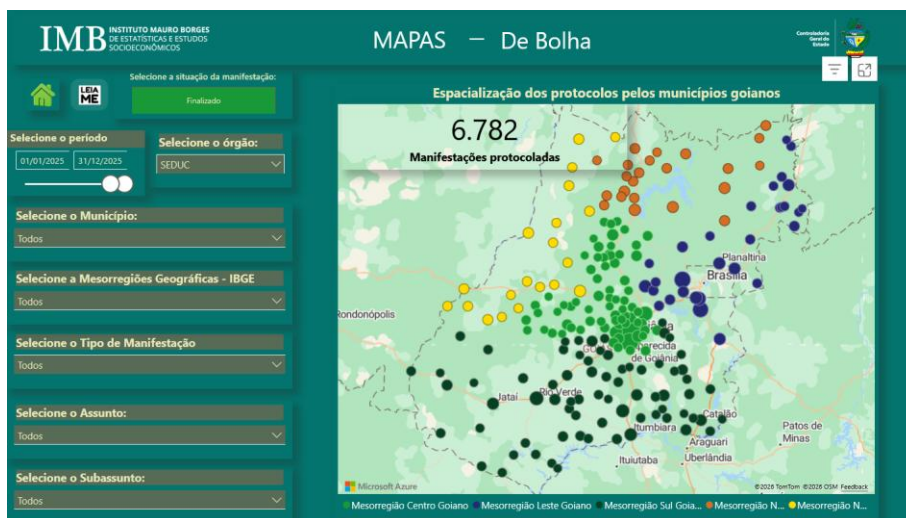
O mapa Coroplético, em 2025, aponta as regiões e as distribuições dos registros de manifestações, ficando:

- Mesorregião Centro Goiano com 3.978 registros
- Mesorregião Leste Goiano com 1.344 registros
- Mesorregião Sul Goiano com 1.028 registros
- Mesorregião Norte Goiano com 256 registros
- Mesorregião Nordeste Goiano com 176 registros

Já em 2024 foram:

- Mesorregião Centro Goiano – 3.961 registros
- Mesorregião Leste Goiano – 1.536 registros
- Mesorregião Sul Goiano – 896 registros
- Mesorregião Norte Goiano – 275 registros
- Mesorregião Nordeste Goiano – 212 registros

### 3 – Mapa de Bolha



No mapa de bolhas, observa-se uma forte concentração de registros na região central do estado, especialmente no entorno da capital Goiânia e de sua região metropolitana, incluindo municípios como Aparecida de Goiânia, Trindade e áreas adjacentes. Essa concentração indica que as regiões mais urbanizadas tendem a registrar maior volume de manifestações, o que pode estar associado tanto à maior densidade populacional quanto ao maior acesso da população aos canais de atendimento e protocolo.

No sul e sudeste goiano, observa-se uma distribuição mais moderada, com destaque para cidades como Rio Verde, Jataí, Catalão e Itumbiara.

Já nas regiões norte e noroeste do estado, o mapa mostra menor concentração de bolhas e maior dispersão territorial.

### 4 – Tempo de resposta – Prazo da SEDUC em relação a outros órgãos



O painel apresenta indicadores de desempenho relacionados ao atendimento das manifestações registradas ao longo do ano de 2025. Foram contabilizados 7.181

protocolos, com tempo médio de resposta de 6,9 dias, demonstrando um desempenho eficiente no tratamento das demandas recebidas pelos órgãos públicos.

O Gráfico 1 demonstra que 99,87% dos protocolos foram concluídos em até 30 dias. O elevado percentual de protocolos concluídos em até 30 dias sugere adequado desempenho operacional, com capacidade de resposta compatível com as exigências normativas e os padrões de atendimento estabelecidos.

No Gráfico 2, observa-se a posição da SEDUC em comparação aos demais órgãos quanto ao prazo médio de atendimento, que foi de 6,9 dias. Os melhores resultados foram alcançados pela Goiás Gás, com média de 0,0 dia, e pelo Detran, com 2,7 dias. Em contrapartida, os maiores prazos foram registrados pela SECAMI, com 52,5 dias, e pela CELGPAR, com 23,7 dias.

O Gráfico 3 apresenta a evolução mensal do tempo médio de resposta. O menor tempo foi registrado em julho (4,7 dias) e o maiores tempos ocorreram entre março, abril, maio e outubro, com médias próximas de 7,6 a 7,9 dias.

## 5 – Tempo de resposta – Prazo por tipo de manifestação



Em 2025, de acordo com o gráfico acima, o mês em que a SEDUC apresentou o maior prazo médio de resposta foi outubro, com 7,9 dias, enquanto o menor prazo foi registrado em julho, com 4,7 dias.

Em relação ao tipo de manifestação, as denúncias apresentaram o maior tempo médio de resposta, com 7,8 dias, seguidos pelas reclamações, com média de 7,0 dias. Já em 2024, o maior prazo médio de resposta ocorreu no mês de março, com 7,8 dias, e o menor foi registrado em julho, com 4,2 dias.

## 6 – Tempo de resposta – Prazo por assunto



Considerando os assuntos das manifestações protocoladas em 2025, os temas que apresentaram maior tempo médio de resposta foram os relacionados à Conduta de servidor público, com índice de 10,1 dias, seguidos pelos assuntos de Estatística, com média de 8,6 dias. Já em 2024, os assuntos relacionados ao Transporte registraram tempo médio de resposta de 14,0 dias, enquanto as demandas referentes a Estatísticas apresentaram média de 10,6 dias para resposta.

## 7 – Tempo de resposta – Prazo por subassunto



Em 2025, os subassuntos das manifestações que apresentaram maior tempo médio de resposta foram os relacionados a Roubo/furto, com 19,0 dias, seguidos de Sistema Acadêmico, com 18,2 dias, e Carta de Serviços, com 17,0 dias.

Em 2024, os maiores prazos médios de resposta foram registrados nos subassuntos relacionados à má utilização de veículos, com 20,0 dias, pesquisas de pós-graduação, com 19,0 dias, e corrupção, com 14,5 dias.

## 8 – Tempo de resposta – Tempo Médio



Em 2025, na comparação entre os órgãos estaduais, a SEDUC aparece entre os órgãos com maior volume de manifestações, totalizando **7.181 registros**, mantendo média de resposta de 6,9 dias. Em relação aos demais órgãos, observa-se que o Detran apresentou melhor desempenho, com média de 2,65 dias.

No que se refere ao tipo de manifestação, as denúncias apresentaram o maior tempo médio de resposta, com 7,8 dias, seguidas das reclamações, com 7,0 dias, e da LAI, com 6,7 dias. Já as manifestações relacionadas à LGPD apresentaram o menor tempo médio, com 5,0 dias. Esses dados indicam que manifestações que demandam apuração mais detalhada, como denúncias e reclamações, tendem a exigir maior prazo de análise e resposta.

Quanto aos assuntos das manifestações, os temas relacionados à conduta do servidor público registraram o maior tempo médio de resposta, com 10,1 dias, seguidos de estatísticas, com 8,6 dias, e de assuntos relacionados a bem público/serviço público, com 8,5 dias.

Em relação aos subassuntos, os maiores prazos médios de resposta foram observados em demandas relacionadas a Roubo/furto, com 19,0 dias, Sistema acadêmico, com 18,2 dias, e Carta de serviços, com 17,0 dias.

De forma geral, o painel evidencia que a SEDUC mantém um tempo médio de resposta relativamente equilibrado diante do elevado número de manifestações recebidas, embora alguns assuntos e subassuntos específicos ainda apresentem prazos mais elevados em razão da complexidade das análises e providências necessárias.

Em 2024, observa-se que as manifestações de Elogio apresentaram o maior tempo médio de resposta, com média de 7,7 dias, seguidas pelas Denúncias, com 7,3 dias; Sugestões, com 6,9 dias; Reclamações, com 6,6 dias; manifestações de LAI, com 6,5 dias; e Solicitações, que registraram o menor tempo médio de resposta, com 5,7 dias.

## 9 – Manifestações – Análise Geral



Na imagem acima, é possível verificar que o assunto “Educação” concentra o maior número de manifestações, representando aproximadamente 28% do total de protocolos registrados, seguidos pelos assuntos Conduta do servidor público (1.885 registros), Assuntos de servidor público (1.232 registros), Bem Público/Serviço Público (998 registros) e Manifestação indevida (847 registros).

Na mesma imagem, gráfico 2, verifica-se os subassuntos recorrentes foram: Descumprimento de normas/Transgressão disciplinar – 685 registros, Despreparo do servidor – 536 registros, Documentos/Declarações – 468 registros, Erro na prestação de serviço – 459 registros, Gestão de pessoas – 457 registros. De forma geral, o gráfico demonstra que as manifestações estão concentradas em questões relacionadas à qualidade do atendimento, execução dos serviços públicos e gestão administrativa, reforçando a

necessidade de capacitação contínua, padronização de procedimentos e aperfeiçoamento dos fluxos institucionais.

Em 2024, os registros de manifestações apontaram como subassuntos mais frequentes, tirando as manifestações que foram finalizadas por falta de dados, os relacionados ao descumprimento de normas, despreparo dos servidores, e à assistência estudantil.

## 10 – Manifestações – Por hierarquia



A imagem mostra que, na hierarquia das manifestações, no que se refere à tipologia das manifestações, verifica-se predominância significativa das **Reclamações**, com **3.740 registros**, representando mais da metade do total de manifestações protocoladas.

As reclamações concentram-se principalmente em temas que impactam diretamente os servidores e usuários dos serviços públicos. O maior volume está relacionado a demandas ligadas à Educação, Conduta de servidores públicos e Bem Público/Serviço Público. Os dados permitem identificar áreas mais sensíveis da Administração, subsidiando ações de melhoria no atendimento, nos fluxos administrativos e na qualidade dos serviços prestados.

## 11 – Manifestações – Ranking



A imagem apresenta um panorama do quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria da SEDUC no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

O Gráfico 4 apresenta a distribuição das manifestações por município, permitindo identificar as localidades com maior concentração de demandas registradas na Ouvidoria da SEDUC no período analisado.

Verifica-se que Goiânia concentra, de forma significativa, o maior número de manifestações, com 2.523 registros, representando parcela expressiva do total de protocolos. Esse resultado pode ser explicado pelo fato de a capital possuir maior densidade populacional, elevada concentração de unidades administrativas e escolares, além de maior número de servidores e usuários dos serviços públicos.

Na sequência, destacam-se:

- Aparecida de Goiânia com 484 manifestações;
- Águas Lindas de Goiás com 304;
- Luziânia com 249;
- Anápolis com 204.

Também chama atenção o quantitativo registrado como “Em branco” (399 manifestações), indicando a existência de protocolos sem identificação do município de origem. Esse dado pode sugerir falhas no preenchimento das informações pelos usuários ou inconsistências no cadastramento das manifestações, o que pode impactar a precisão das análises territoriais.

Em 2024, considerando a hierarquia das manifestações, os três municípios que mais receberam manifestações foram:

- Goiânia – 2.420;
- Aparecida de Goiânia – 497;
- Águas Lindas – 392;

## 12 – Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral



Na imagem, é possível analisar o painel em relação à pesquisa de satisfação respondida pelo usuário da Ouvidoria Setorial da SEDUC, ao longo de 2025. Percebe-se um cenário de desempenho moderadamente positivo, mas com oscilações importantes que merecem atenção. Das 7.181 manifestações protocoladas na SEDUC, 725 responderam a pesquisa de satisfação durante o período, representando apenas 10,1% das manifestações com pesquisa.

O principal indicador do painel é o Índice de Resolutividade, que alcançou média anual de 56%. Em outras palavras, acima da metade dos respondentes considerou que sua demanda foi efetivamente resolvida. O comportamento desse indicador ao longo do ano não foi uniforme. Abril apresentou o melhor resultado, com 62,2% de resolutividade, seguido por agosto, com 60,6%. Esses números indicam momentos em que a capacidade de resposta da instituição foi percebida de forma mais positiva pelos usuários. Em contrapartida, junho e dezembro registraram os menores índices, ambos com 49,1%, revelando períodos em que a percepção de solução dos problemas caiu. A queda observada no encerramento do ano chama atenção por coincidir com o pior desempenho em outros indicadores do painel.

A avaliação da experiência dos usuários, medida pela nota média de recomendação, apresenta um quadro mais favorável. A média anual foi de 7,53 em uma escala de 0 a 10, demonstrando que a imagem geral do atendimento permanece positiva mesmo quando a resolutividade não atinge níveis elevados. Os melhores resultados

ocorreram em novembro, com nota 8,0, e em abril e outubro, com 7,9. Já dezembro apresentou a menor nota do ano, 6,8, reforçando a percepção de deterioração dos serviços nesse período. A relação entre resolutividade e recomendação é evidente: meses com maior percepção de solução das demandas tendem a registrar avaliações mais altas, enquanto períodos de menor resolutividade apresentam redução na disposição dos usuários em recomendar o serviço.

Outro aspecto relevante é a taxa de participação na pesquisa de satisfação. A média anual de 10,1% indica que apenas uma pequena parcela dos usuários respondeu ao questionário. O melhor resultado ocorreu em janeiro, quando 14,1% das manifestações geraram respostas à pesquisa. O pior desempenho foi registrado em abril, com apenas 7%. Essa baixa participação pode estar relacionada à dificuldades de acesso, falta de interesse dos usuários ou ausência de iniciativas eficazes para incentivar o preenchimento da avaliação.

A análise do gráfico de situação de finalização revela um predomínio das respostas positivas ("Sim") ao longo do ano, indicando que a maioria dos usuários considera que houve algum nível de atendimento adequado às suas demandas.

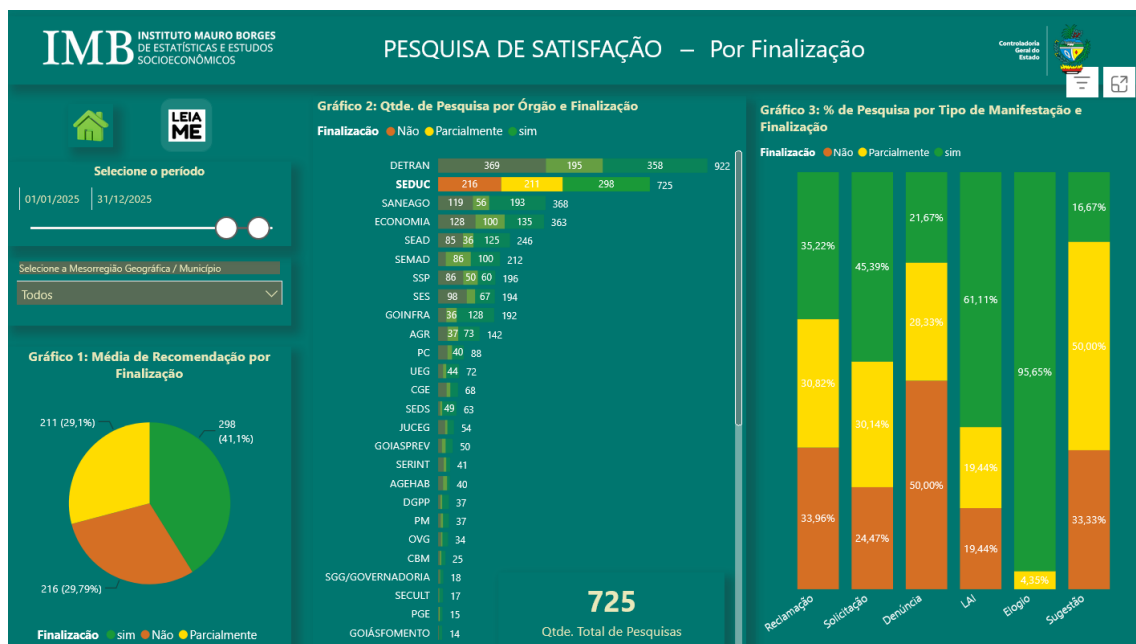
De maneira geral, o painel indica que a SEDUC mantém uma percepção positiva junto aos usuários, especialmente no que se refere à recomendação do serviço. No entanto, a resolutividade permanece como o principal desafio, uma vez que quase metade dos respondentes não percebe suas demandas como plenamente resolvidas.

Em comparação com 2024, observa-se evolução nos principais indicadores. Naquele ano, a SEDUC registrou índice de resolutividade de 51%, nota média de recomendação de 7,1 e taxa de participação de 10,0% das manifestações. Os dados da pesquisa de satisfação indicaram um desempenho moderado da instituição, na percepção dos usuários. Durante o período, foram registradas 725 respostas à pesquisa de satisfação, resultando em um índice de resolutividade de 56% e uma nota média de recomendação de 7,5 em uma escala de 0 a 10.

A análise dos gráficos demonstrou oscilações no índice de resolutividade ao longo do ano, com resultados positivos entre julho e setembro com queda em dezembro. Observou-se, ainda, baixa participação dos usuários na pesquisa, cuja taxa média de resposta correspondeu a 10,1% do total de manifestações registradas.

De modo geral, os resultados indicam que o órgão manteve avaliação satisfatória por parte dos usuários, embora ainda enfrente desafios relacionados ao aumento da resolutividade das demandas e ao fortalecimento do engajamento dos cidadãos na pesquisa de satisfação.

### 13 – Pesquisa de Satisfação - por finalização



Na imagem, o Gráfico 1 mostra que, das 725 pesquisas registradas, 41,1% foram finalizadas com resultado positivo (“sim”), 29,79% tiveram resposta negativa (“não”) e 29,1% foram parcialmente resolvidas. Isso indica um cenário de satisfação moderada, onde a resolução completa das demandas ainda não é predominante, já que quase 60% dos casos envolvem insatisfação total ou parcial.

Na análise por órgãos, observa-se que o DETRAN concentra o maior volume de atendimentos, com 922 registros, sendo também o órgão com maior número absoluto de respostas positivas e negativas, o que reflete sua alta demanda.

A Secretaria de Estado da Educação de Goiás - SEDUC também se destaca com 725 registros, apresentando o maior equilíbrio entre respostas “sim”, “não” e “parcialmente”, demonstrando desempenho intermediário, mas com grande volume de interações.

No Gráfico 3, observa-se que o desempenho varia de acordo com a natureza da demanda. As solicitações apresentam o melhor resultado, com 45,39% de resoluções positivas, o que indica maior eficiência no atendimento desse tipo de pedido. Já as reclamações apresentam uma distribuição mais equilibrada entre respostas positivas, negativas e parciais, sugerindo maior dificuldade em garantir uma resolução consistente nesses casos. As denúncias representam um ponto crítico, com 50% das respostas classificadas como “não”, indicando baixa taxa de resolução satisfatória e possível fragilidade no tratamento desse tipo de demanda. Em contraste, as solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI) apresentam bom desempenho, com 61,11% de respostas positivas, evidenciando eficiência no cumprimento da legislação.

## 14 – Dos Elogios

O destaque mais positivo do painel é para as manifestações de elogios, com 95,65% de respostas positivas, mostrando alto nível de satisfação quando o cidadão manifesta reconhecimento. Por outro lado, as sugestões apresentam baixa efetividade, com apenas 16,67% de respostas positivas e metade dos casos classificados como parcialmente atendidos, sugerindo dificuldade na implementação de melhorias a partir do *feedback* recebido.

De modo geral, o painel indica um desempenho razoável do sistema de atendimento público, funcionando bem em demandas simples e bem estruturadas, como elogios e pedidos de informação, mas ainda apresenta dificuldades em casos mais complexos, como denúncias e reclamações.

Em 2024, a SEDUC registrou 725 manifestações respondidas, com 261 finalizações completas e 251 parcialmente resolvidas, ficando em segundo lugar em nota de recomendação. Os elogios apresentaram o maior índice de recomendação (94,12%), seguidos pelas demandas da LAI (41,27%) e solicitações (39,18%).

**Fonte:** Painel Panorâmico do Instituto Mauro Borges, disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWwzZmQ0MzFjLWlyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9, 20/01/2026.>