2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria

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 – SEDUC

Lucca Silva Perdigão

GERENTE DA OUVIDORIA SETORIAL

Joaquim da Trindade Filho

EQUIPE TÉCNICA

Iracema Maria da Trindade

Edlene Batista Borges

Graziele de Oliveira Rabelo

Hilda Braz Silva Sousa

Luiz Claudio Ribeiro Borges

Rosally Brasil Pereira

LOCALIZAÇÃO: Secretaria de Estado da Educação - OUVIDORIA SETORIAL Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP:74643-030, Telefone: (62) 3220-9620, **ouvidoria@seduce.go.gov.br**, . Nº SEI: GEO 16096 e SGO 14753

Sumário

Introdução 3
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 12
8 – Tempo de resposta – Tempo Médio 13
9 – Manifestações – Análise Geral 14
10 – Manifestações – Por hierarquia 15
11 – Manifestações – Ranking 15
12 – Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral 16
14 – Dos Elogios 17

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 2024.

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
- **ouvidoria@seduce.go.gov.br**

O horário de atendimento da Ouvidoria Setorial Seduc é das 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 SGAO, 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;

Informação 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 - DO PEDIDO 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 por este Decreto.

A reprodução de documentos será 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.

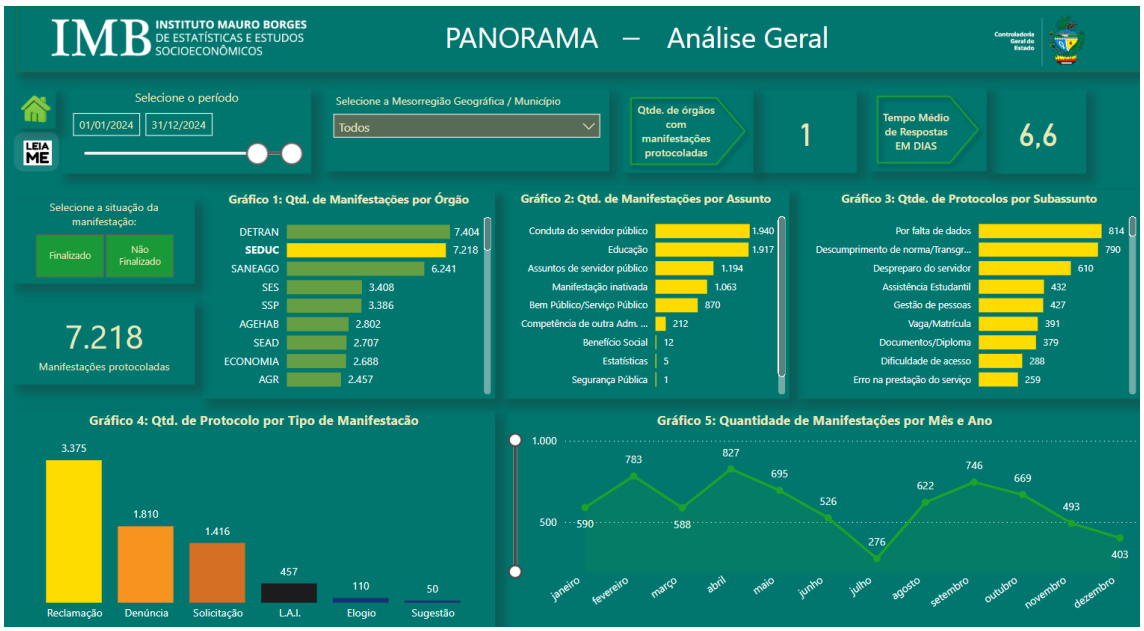
As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramentas de redirecionamento de sítio na rede mundial de computadores quando estiverem disponíveis em outros sítios de órgãos ou entidades governamentais.

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 2024 - Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria[1]

1 – Panorama – Análise Geral



Neste gráfico panorâmico, a análise geral aponta que a média do tempo de resposta para o ano de 2024 foi de 6.6, ficando a Seduc em segundo lugar do total de 7.218 manifestações. E, em 2023 esse tempo foi de 6,6.

O gráfico 2 aponta que os três assuntos mais registrados foram relacionados à conduta do servidor público, em segundo lugar sobre serviços prestados pela educação e em terceiro lugar, assuntos de interesse do servidor.

No ano de 2024, de acordo com o gráfico 4, registrou-se: 3.375 reclamações, 1.810 denúncias, 1.416 solicitações, 457 LAI, 110 elogios e 50 sugestões.

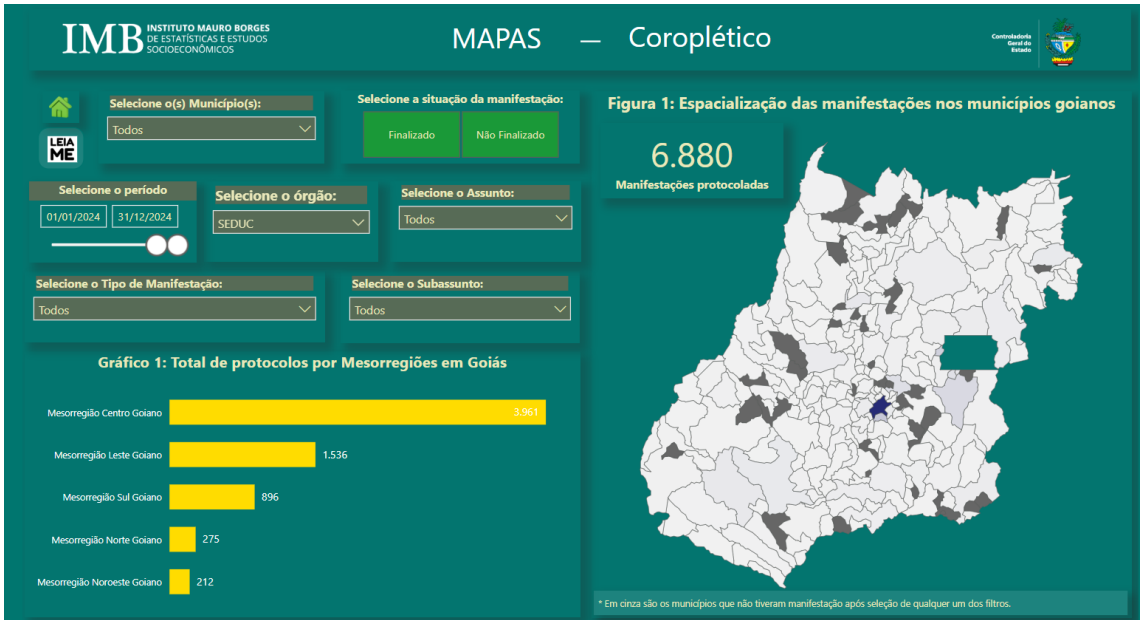
Já em 2023, foram 8.039 manifestações, sendo 2010 reclamações, 1949 comunicações, 1810 solicitações, 1679 denúncias, 402 LAIs, 133 elogios e 56 sugestões.

---

[1] Relatório produzido pela equipe da Ouvidoria Seduc, a partir do Painel Panorâmico do Instituto Mauro Borges, disponível em: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmRhN2MzZmYtMWZkMi00ODdmLWJhNGQtYTJkODcwNDJlMTU4IiwidCI6IjY3ZmQ0MzFjLWIyYWQtNDg2Ny04MWJjLWQ3NTYyMjBiNTZkNCJ9, 14/01/2025.

O gráfico 5 aponta que o mês que registrou mais manifestações foi abril e o de menor ocorrência em julho.

2 – Mapa – Coroplético



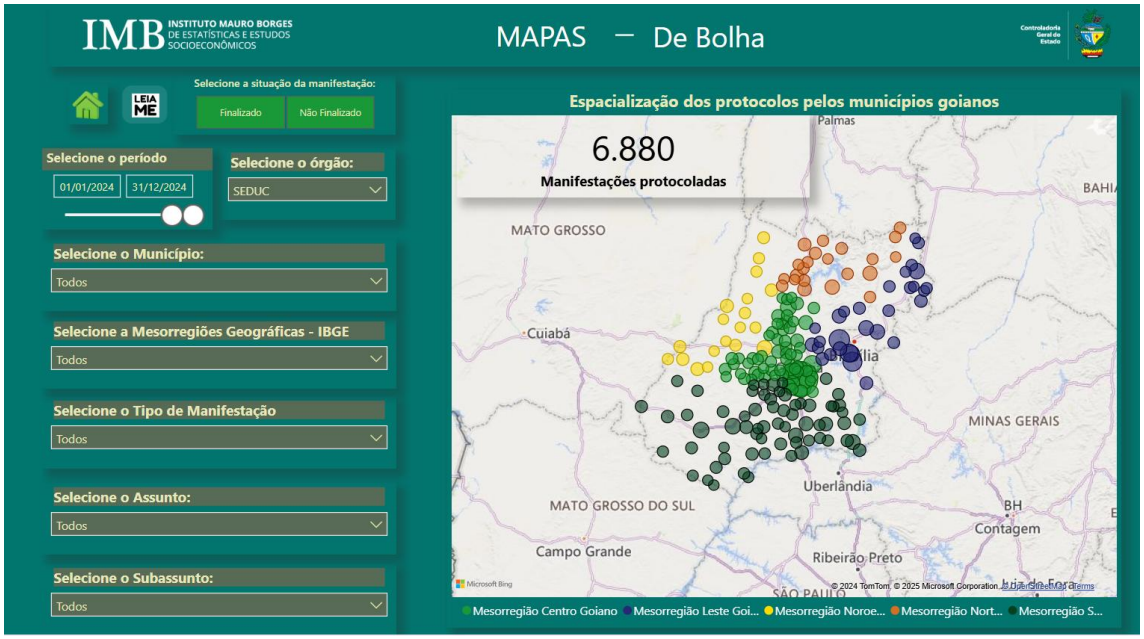
O mapa coroplético, em 2024, aponta as regiões e as distribuições dos registros de manifestações, ficando :

- 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;

Já em 2023 foram:

- Mesorregião Centro Goiano – 4.582 registros;
- Mesorregião Leste Goiano – 1.283 registros;
- Mesorregião Sul Goiano – 1.227 registros;
- Mesorregião Norte Goiano – 278 registros;
- Mesorregião Nordeste Goiano – 250 registros;

3 – Mapa de Bolhas



No mapa de bolhas, é possível visualizar a concentração de bolhas verdes no Centro Goiano e em segundo lugar as do Leste Goiano.

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



Neste gráfico, é possível visualizar a posição da Seduc em relação aos outros órgãos, está com o tempo médio de resposta de 6.6, quando o melhor tempo apresentado está com Goiás telecom – 0,0 e Detran – 2,5 e os de maior tempo de resposta ficou com PREVCOM-BrC – 25.6 e SECAMI – 24,2.

5 – Tempo de resposta – Prazo por tipo de manifestação



Em 2024, de acordo com este gráfico, o mês que a Seduc teve o maior prazo de resposta foi em março e o de menor prazo foi em julho. E, pelo tipo de manifestação, o tipo Elogio é o que mais demora responder, ficando em segundo lugar as denúncias. Já em 2023, o mês de maior tempo de resposta foi em julho e setembro ambos com 7,6, e o de menor em junho com 5,7.

6 – Tempo de resposta – Prazo por assunto



Considerando os assuntos das manifestações, os que mais demoram são aqueles relacionados a transporte com índice de 14,0, e em segundo lugar os relacionados a pesquisas com tempo de resposta de 10,6. Já em 2023 os relacionados a pesquisas/estatísticas com tempo de resposta em dias foi de 51,0.

7 – Tempo de resposta – Prazo por subassunto



Em 2024, de acordo com os subassuntos, os que mais demandam tempo são os relacionados a má utilização de veículos, pesquisas de pós-graduação, corrupção. Já em 2023, foram sobre as pesquisas/estatísticas e depois deste sobre a utilização de veículos com o tempo médio de resposta em dias de 22,0.

8 – Tempo de resposta – Tempo Médio



Em 2024, o tempo médio de resposta, de acordo com os tipos de manifestação apresentam os índices de: Elogio – 7.7; Denúncia – 7.3; Sugestão – 6.9; Reclamação – 6.6; LAI – 6.5; Solicitação – 5.7.Já em 2023, a Seduc ficou em primeiro lugar em registros de manifestações, com o tempo médio de resposta para denúncia com 7,7, reclamação 7,1, solicitação 6,6, comunicação 5,6, LAI 5,5, sugestão 3,6 e elogio 2,7.

9 – Manifestações – Análise Geral



Em 2024, os registros de manifestações apontaram os subassuntos mais procurados, tirando as manifestações que foram finalizadas por falta de dados, temos os assuntos relacionados a descumprimentos de normas, despreparo do servidor, e os de assistência estudantil. Já em 2023 foram despreparo do servidor, gestão de pessoas, descumprimento de normas.

10 – Manifestações – Por hierarquia



Na hierarquia das manifestações, temos as Reclamações relacionadas à educação e condutas de servidores;

11 – Manifestações – Ranking



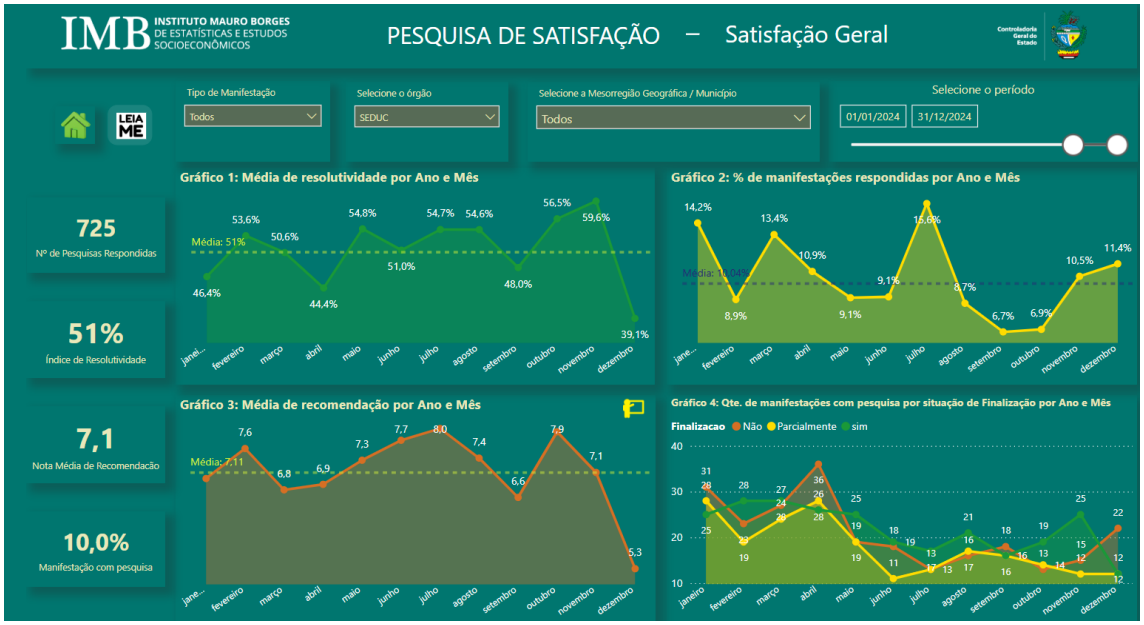
Em 2024, na hierarquia das manifestações, os três municípios que mais receberam manifestações foram:

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

Já em 2023, temos:

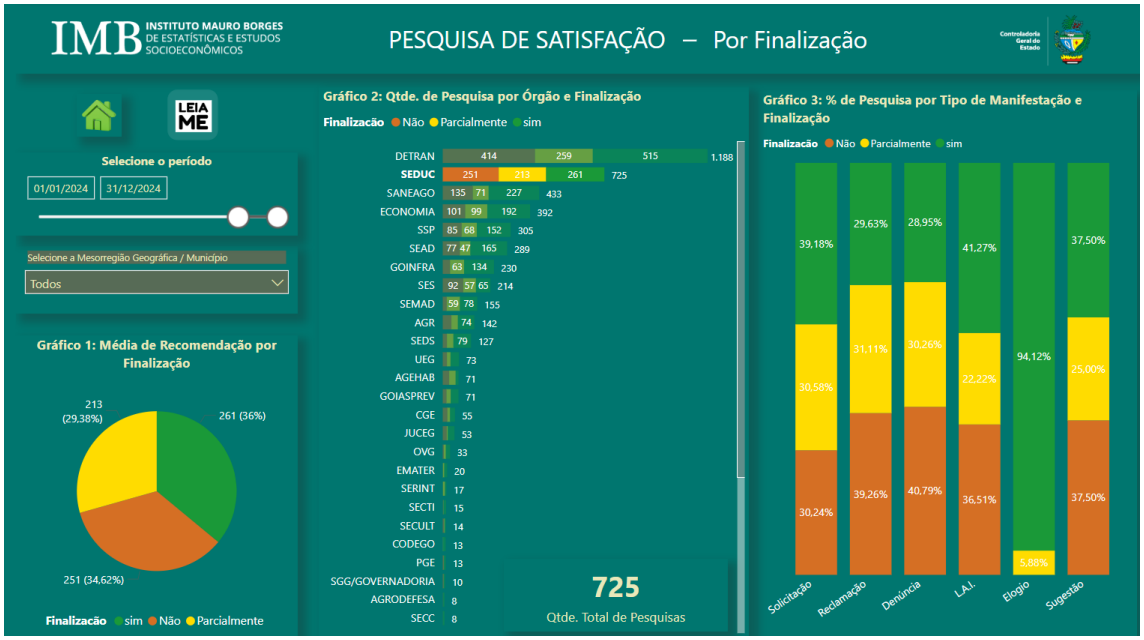
- Goiânia – 2.898;
- Aparecida de Goiânia – 480;
- Águas Lindas – 323

12 – Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral



Em 2024, na pesquisa de satisfação, a Seduc obteve 51% de índice de resolutividade; a notas de 7,1 de recomendação de 10,0% das manifestações respondidas. Já em 2023, do número de 979 pesquisas realizadas, o índice de resolutividade foi de 56%, a nota média de recomendação foi de 7,4 e manifestações com pesquisa foi de 16,1%.

13 – Pesquisa de Satisfação - por finalização



Em 2024, do total de 725 manifestações respondidas, a Seduc ficou em segundo lugar em nota de recomendação, sendo das pesquisas, foram 261 finalizações e 251 parcialmente e . Os registros do tipo de recomendação que mais recomendaria são as do tipo Elogio, com 94,12% de sua totalidade, em segundo lugar as LAIS com 41,27% e as Solicitações com 39,18% de suas totalidades. Já em 2023, ficou em segundo lugar em respostas às pesquisas , sendo que 419 finalizações e 258 parcialmente e 302 não finalizadas.

14 – Dos Elogios

Durante o ano de 2024, houve vários registros de manifestações de Elogios, dentre os quais destacam a excelência no atendimento do servidor, com precisão e resolução, muitas destas manifestações foram registradas, pessoalmente, na Ouvidoria, quando o cidadão expressou sua satisfação registrando um elogio.