

OUVIDORIA SED

RELATÓRIO DE GESTÃO
2023



GOVSC
SECRETARIA
EDUCAÇÃO

OUVIDORIA SED RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Secretário de Estado da Educação de Santa Catarina

Aristides Cimadon

Secretária Adjunta

Patrícia Lueders

COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Equipe da Ouvidoria

Cláudia Luciane Sander

Gisele Silva de Lima

Micael Viali da Silva

Sumário

1. INTRODUÇÃO	<u>05</u>
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	<u>07</u>
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	<u>09</u>
4. ANÁLISE QUANTITATIVA	<u>11</u>
5. PRAZO DE ATENDIMENTO	<u>17</u>
6. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	<u>19</u>
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	<u>21</u>

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório a ser apresentado é o conjunto das manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões recebidas ao longo do ano de 2023, na Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação/SED.

É pertinente destacar que a Ouvidoria é um canal de comunicação disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina, que acolhe a participação do cidadão, cada vez mais exigente por melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública do Estado de Santa Catarina.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A) COMPETÊNCIAS

A ouvidoria da SED atende a comunidade escolar e, quando acionada, analisa as manifestações recebidas, as encaminha aos setores competentes e acompanha o seu desfecho. Além disso, sempre que solicitada, elenca aos gestores as manifestações que podem servir de subsídio para a adoção de medidas e implementação de ideias que visem a melhoria dos serviços prestados.

B) ESTRUTURA

Cláudia Luciane Sander

Joseni Terezinha Frainer Pasqualini (até setembro/2023)

Gisele Silva de Lima

Micael Viali da Silva – Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

C) CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Endereço eletrônico: www.ouvidoria.sc.gov.br

Telefone: 0800 644 8500

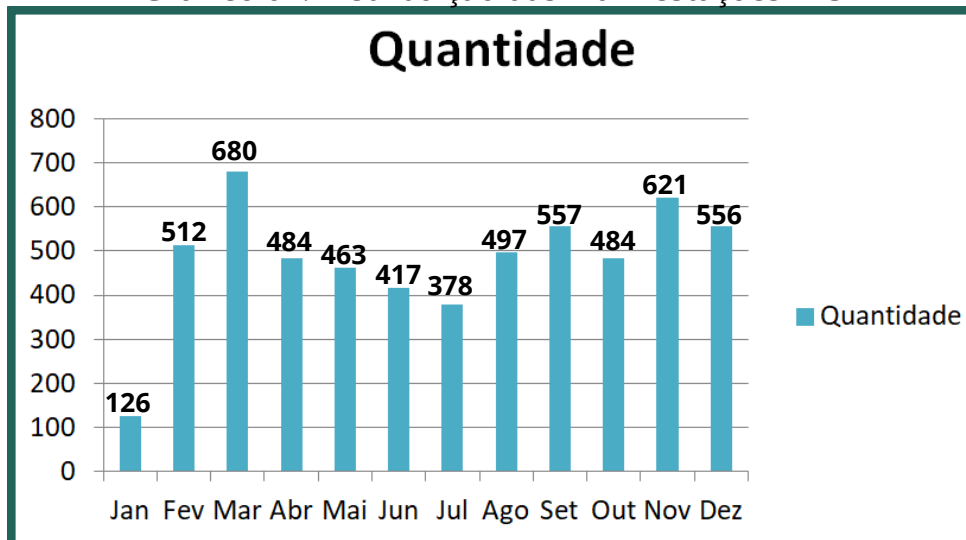
Endereço: Secretaria de Estado da Educação

Rua Antônio Luz, nº 111 - Bairro Centro

88010-410 – Florianópolis (SC)

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações - 23



A partir do gráfico intitulado “Distribuição das Manifestações – 23” observamos que no ano de 2023, a Ouvidoria da SED obteve, nos meses de março e novembro, maior procura, em relação aos outros meses. No mês de março, foram recorrentes as demandas relacionadas à infraestrutura, notadamente o espaço físico, com relatos de problemas de manutenção das unidades escolares. O cidadão também manifestou a necessidade de equipar as salas com climatizadores de ar, devido ao forte calor em nosso Estado.

Os registros apontam, também, Ouvidorias relacionadas à eleição de gestores, conduta e didática dos professores. Estes assuntos que se intensificaram no mês de novembro, mês que antecedeu as eleições para gestores. A votação para o Plano de Gestão Escolar (PGE) ocorreu nos dias 03 e 04 de dezembro, assim sendo, as manifestações sobre as eleições de gestores continuaram intensas e, juntou-se a este assunto, a contratação para professores Admitidos em Caráter Temporário (ACTs), em especial, houve diversos pedidos de esclarecimentos sobre o edital.

No mês de fevereiro, como em anos anteriores, a procura via canal da Ouvidoria, foi relacionada à falta de vaga nas escolas, solicitação de matrícula, salas e número de alunos, falta de merenda escolar. Estas observações acabaram por serem ajustadas no decorrer do início do ano letivo.

O ano de 2023 ficou marcado pelas tragédias ocorridas nos Municípios de Saudades e Blumenau. Estas tragédias, em especial a de Blumenau, muito repercutiram na Ouvidoria e marcaram o mês de abril e maio com um grande número de demandas e sugestões referentes ao tema segurança nas escolas.

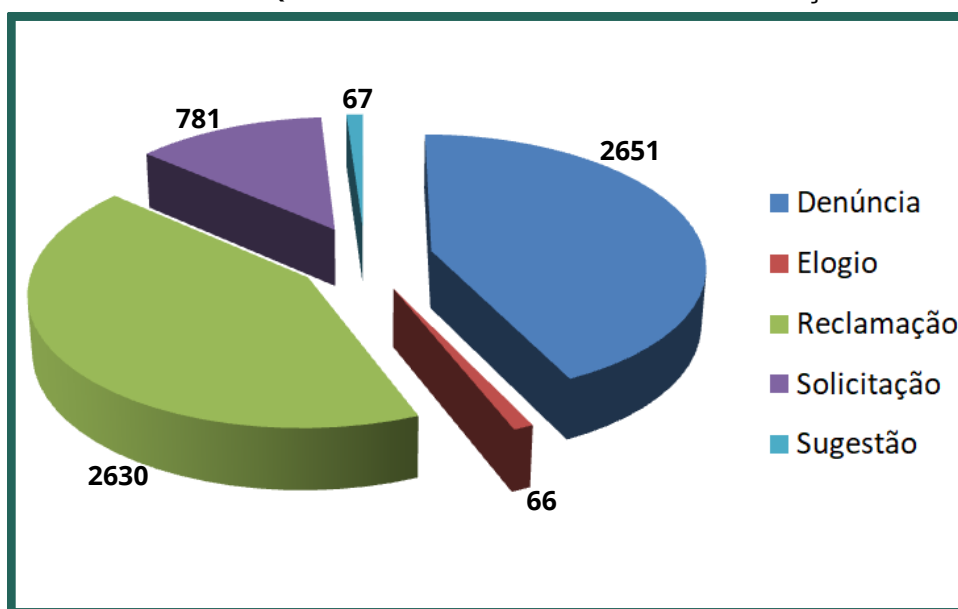
Nos demais meses, há uma equidade sobre os assuntos mais recorrentes na ouvidoria/SED, relacionados à gestão escolar, postura/conduita de gestores, sobre a didática e conduita de professores, documentação escolar, merenda escolar e infraestrutura.

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

A) TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à tipologia das manifestações, verifica-se no gráfico intitulado “quantitativo natureza das manifestações” que a maior parte dos atendimentos realizados pela Ouvidoria pertencem ao tipo Denúncia (2.651 – 42,8%), seguida do tipo Reclamação (2.630 – 42,5%), alcançam percentual menor as tipologias Solicitação (781 – 12,6%), Sugestão (67 – 1,1%) e Elogio (66 – 1%).

Gráfico 02: Quantitativo natureza das manifestações



B) ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES SECCIONAIS E INTERNAS

No ano de 2023, foi confirmada a reabertura da CRE de Quilombo, ficando a Ouvidoria da SED composta por 37 unidades de ouvidorias seccionais, nas quais os responsáveis recebem da Ouvidoria setorial/SED as reivindicações da comunidade escolar e buscam soluções com as equipes multidisciplinares de suas regionais.

Na sequência, (Tabela 1) apresentamos as manifestações encaminhadas para cada unidade seccional, indicadas por tipo de manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Tabela 1 – Manifestações Recebidas por Tipo – Ouvidoria/Seccional

UNIDADE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SED	728	5	406	262	35	1436
CRE Florianópolis	187	3	329	89	5	613
CRE Araranguá	67		43	5	2	115
CRE Blumenau	117	2	175	30	3	327
CRE Brusque	58	1	67	7		133
CRE Caçador	45		49	6		100
CRE Canoinhas	55		43	19		117
CRE Concórdia	42		49	13	1	105
CRE Dionísio Cerqueira	21		9	3		33
CRE Ibirama	17		15	5		37
CRE Itapiranga	4		11	4		19
CRE Ituporanga	31		25	3		59
CRE Jaraguá do Sul	45		51	12		108
CRE Joaçaba	42		37	4		83
CRE Joinville	121	5	159	56	1	342
CRE Lages	49	8	55	15	1	122
CRE Laguna	51	11	47	9		118
CRE Mafra	32		39	20	1	92
CRE Maravilha	47	9	58	18	1	133
CRE Palmitos	27		28	23	1	79
CRE Quilombo			1			1
CRE São Joaquim	20		11	7		38
CRE São Lourenço do Oeste	27		26	4		57
CRE Seara	6		9	3		18
CRE Taió	7		17	6		30
CRE Videira	21	1	35	7	1	65
CRE Xanxerê	39	1	45	9	1	95
CRE Braço do Norte	9		13	3		25
CRE Campos Novos	10		9	3		22
CRE Chapecó	115		96	17	1	229
CRE Criciúma	81		47	11	1	140
CRE Curitiba	60	4	59	12		135
CRE Itajaí	117	7	179	24	5	332
CRE Rio do Sul	24		14	6		44
CRE São Bento do Sul	20		41	5		66
CRE São Miguel do Oeste	14		21	3		
CRE Tubarão	36		43	13		
CRE Timbó	47	2	79	12	1	140
Total	2439	59	2440	740	61	5739

No total, foram registradas **5.739** Ouvidorias. Ao compararmos com o ano de 2022, observa-se um acréscimo de **713** ouvidorias, demonstrando que a sociedade (cidadão) deseja participar do processo de decisão e mudança a respeito da aplicação de recursos públicos, condições de trabalho e relacionamento interpessoal.

Na Tabela 2 (abaixo), por sua vez, tem-se o registro das manifestações encaminhadas para as unidades internas: Diretoria de Administração, Diretoria de Finanças, Diretoria de Ensino, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Infraestrutura Escolar, Diretoria de Planejamento, Comissão Disciplinar Permanente, Instituto Estadual de Educação, Conselho Estadual de Educação e Núcleo de Atendimento Jurídico.

Secretaria de Estado da Educação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total Geral
Diretoria de Administração/DIAD	1	8	-	1	-	10
Diretoria de Finanças/DIAF	2	11	6	-	-	19
Diretoria de Ensino/DIEN	89	95	42	1	24	251
Diretoria de Gestão de Pessoas/DIGP	90	91	96	-	7	284
Diretoria de Planejamento/DIPE	19	112	87	-	1	219
Diretoria de Infraestrutura Escolar/DINE	3	8	4	-	-	15
Comissão Disciplinar Permanente/CDP	504	44	11	-	-	559
Instituto Estadual de Educação/IEE	21	36	11	3	-	71
Conselho Estadual de Educação/CEE	-	2	6	-	-	8
Núcleo de Atendimento Jurídico/NUAJ	-	-	-	-	-	-
Tomada de Contas Especial/TCE	-	-	-	-	-	-
Total	729	407	263	5	32	1436

C) PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os principais assuntos por tipo de manifestação podem ser constatados do gráfico que segue:

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações.

Natureza/ Assunto	Número	%
Reclamação	1552	
Comportamento do servidor	562	36,21%
Gestão Escolar	234	15,80%
Instalações imobiliária, equipamentos e materiais	205	13,21%
Falta de aulas-professores	156	10,05%
Direção de escola	111	7,15%
Merenda escolar	79	5,09%
Competência funcional	63	4,06%
Falta de profissional para atendimento	49	3,16%
ACT	48	3,09%
Bolsa estudante (Lei 18.338/2022)	45	2,90%
Denúncia	1620	
Comportamento do servidor	573	35,37%
Carga horária	198	12,22%
Irregularidades Administrativas	178	10,99%
Eleição diretoria	170	10,49%
Gestão escolar	123	7,59%
Assédio moral	117	7,22%
Eleições	95	5,86%
Crêterios para seleção de vagas	75	4,63%
Direção de escola	46	2,84%
Desvio de atividade/função	45	2,78%
Solicitação	324	
ACT	58	17,90%
Eleição diretoria	36	11,11%
Instalações imobiliária, equipamentos e materiais	35	10,80%
Gestão escolar	34	10,49%
Esclarecimento Legislação	33	10,19%
Matrícula escolar	30	9,26%
Comportamento do servidor	28	8,64%
Crêterios para seleção de vagas	27	8,33%
Carga horária	22	6,79%
Bolsa de estudos	21	6,48%

Natureza/ Assunto	Número	%
Sugestão	45	
Eleição diretoria	13	28,89%
Sugestões ao governo	9	20,00%
Gestão escolar	6	13,33%
Segurança escolar	5	11,11%
Professor on-line	2	4,44%
Matrícula escolar	2	4,44%
Instalações imobiliária, equipamentos e materiais	2	4,44%
Horário de Funcionamento	2	4,44%
ACT	2	4,44%
Direção de escola	2	4,44%
Elogio	55	
Comportamento do servidor	22	40,00%
Competência funcional	13	23,64%
Bom atendimento	9	16,36%
Gestão Escolar	9	16,36%
Direção de Escola	2	3,64%

D) PERFIL DOS CIDADÃOS

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da ouvidoria	Número
Nº Pessoa Física	1427
Nº Pessoa Jurídica	5
Nº Não Informado	4.307

E) SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O cidadão também pode se fazer valer da Lei de Acesso à Informação – LAI. A Secretaria de Estado da Educação recebeu, neste ano, um total de 288 pedidos de acesso à informação. Entre os assuntos mais frequentes, destacamos: pedidos de documentação escolar, bolsa de estudos, acesso a processos, cópia de documentos, dados estatísticos para pesquisas e solicitações sobre programas de governo.

A tabela abaixo mostra o quantitativo de LAI por mês no ano de 2023.

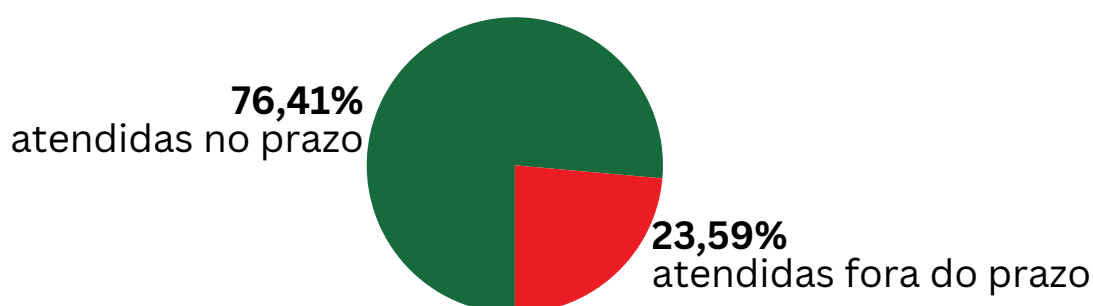
Mês	Quantidade	%
Janeiro	16	5,56%
Fevereiro	23	7,99%
Março	33	11,46%
Abril	25	8,68%
Maio	16	5,56%
Junho	15	5,21%
Julho	20	6,94%
Agosto	29	10,07%
Setembro	26	9,03%
Outubro	22	7,64%
Novembro	28	9,72%
Dezembro	35	12,15%
Total Geral	288	100

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

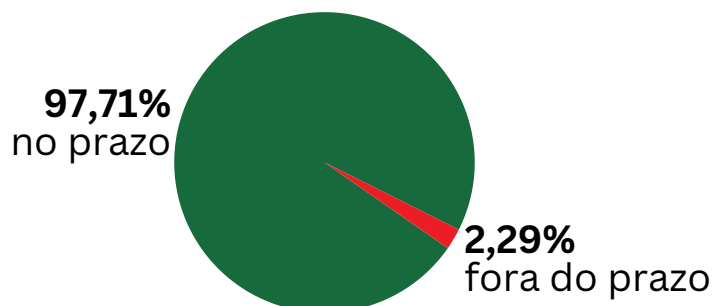
Conforme estabelece o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, a resposta ao cidadão deve ser dada no prazo de 30 dias. O indicador representa a necessidade de aprimorar, sempre mais, as respostas e melhorar o tempo, pois muitas demandas necessitam de agilidade e outras precisam ser resolvidas imediatamente, tais como a matrícula de estudante ou casos nos quais exijam uma intervenção pontual.

Nº TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.739

Nº DE CONCLUÍDAS: 4.988



Nº ATENDIMENTOS EM ANDAMENTO: 751



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS



*O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, a partir do recebimento da demanda.

6. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2023 houve a participação na Palestra “Qual é a sua Régua” – Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho (CGE) e na Roda de Ouvidoria (CGE) com o tema: A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão. No segundo semestre, houve a participação no Café com Ouvidoria e Acesso à Informação (CGE), bem como na Roda de Ouvidoria (CGE) com os temas: Tratamento de Denúncias, LGPD e LAI e Apresentação de Case.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresentado é o conjunto das manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, recebidas ao longo do ano de 2023. A Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre os cidadãos, pais, alunos, comunidade e a instituição escolar fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

Temos a participação das 37 CRES (Coordenadorias Regionais de Educação), que atuam juntamente com a Ouvidoria da SED. Em cada Regional, há uma pessoa responsável pelas demandas encaminhadas pelo Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação. Estes ouvidores seccionais entram em contato com as escolas, fazem as devidas averiguações e tomam providências juntamente com a gestão escolar.

Em relação aos assuntos mais requisitados no ano de 2023, a infraestrutura foi pauta de reuniões para agilizar a melhoria dos espaços escolares. Sobre as denúncias que caracterizavam supostos assédios praticados por agentes públicos nas instituições de ensino, a Ouvidoria da SED encaminhou as manifestações à Comissão Disciplinar Permanente (CDP) que, após análise preliminar, sugeriu ou não a abertura de Procedimentos Administrativos Disciplinares e de Sindicância.

Na questão da segurança nas escolas, foram adotadas as seguintes ações:

- Ampliação do número de profissionais da vigilância humana;
- Articulação junto a Polícia Militar de Santa Catarina para seleção de profissionais da reserva para atuar nas unidades escolares, sendo 338 policiais militares, 45 bombeiros, 9 policiais civis e 2 policiais científicos.
- Trabalho de conscientização voltado à cultura de paz nas escolas, junto às equipes administrativa e pedagógica das unidades educativas.

- Salientamos, ainda, que a temática da segurança nas escolas está sendo tratada por comissões intersetoriais, como é o caso do CONSEG instituído pela Assembleia Legislativa de Santa Catarina, cujo relatório final foi divulgado, em ato solene, na Assembleia Legislativa do Estado, no dia 22 de novembro de 2023. O relatório é o resultado de um trabalho liderado pelo Poder Legislativo e desenvolvido em parceria com mais de 20 instituições, órgãos e entidades do Estado. Esse colegiado passou a ser chamado de INTEGRA, e se tornou um comitê permanente para dar continuidade à tarefa de promover a cultura de paz nas escolas catarinenses, articulando ações conjuntas entre os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

Finalizamos este relatório agradecendo a parceria dos ouvidores das Coordenadorias Regionais que, a cada demanda, a cada ação comprometida, possibilitaram a interação e o bom convívio dessa Instituição junto ao cidadão, contribuindo para uma gestão de compromissos, de forma estratégica e integrada.



GOVSC
SECRETARIA
EDUCAÇÃO