

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

Ouvidoria
SED

FLORIANÓPOLIS
JANEIRO/2023

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

www.sed.sc.gov.br

SECRETÁRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

Aristides Cimadon

SECRETÁRIA ADJUNTA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

Patrícia Lueders

COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Cláudia Luciane Sander

Joseni Frainer Pasqualini

REDAÇÃO

Stelamar Aparecida Braga

DIAGRAMAÇÃO

Felipe Salvador Weissheimer

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4. ANÁLISE QUANTITATIVA	7
5. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	10
6. PRAZO DE ATENDIMENTO	11
7. PERFIL DO CIDADÃO QUE ACESSA O CANAL DA OUVIDORIA	12
8. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	12
9. CONCLUSÃO	13

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina, que garante ao cidadão os seus direitos de elaborar, manifestar e defender as suas convicções de modo a participar democraticamente dos assuntos relacionados à administração pública.

O relatório a ser apresentado é o conjunto das manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, recebidas ao longo do ano de 2022, na Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação/SED.

2. APRESENTAÇÃO

DA OUVIDORIA

A Ouvidoria/SED vem, antes de tudo, preencher um espaço com relação à sociedade participativa, uma vez que as manifestações subsidiam e servem de base para a adoção de medidas e implementação de ideias que visem melhorias à educação catarinense.

COMPETÊNCIAS

Nesse espaço que funciona como uma ponte entre a população e a SED compete à ouvidoria setorial receber os relatos, analisá-los individualmente e encaminhá-los ao setor responsável para a tomada de decisões e resolução do que fora apresentado.

À Ouvidoria também compete atender ao efetivo direito constitucional de ampliação da transparência administrativa, em cumprimento à Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Assim, para o fortalecimento dessas competências foi instaurado o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, que estabelece diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e a estrutura de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

ESTRUTURA

Cláudia Luciane Sander
Joseni Terezinha Frainer Pasqualini

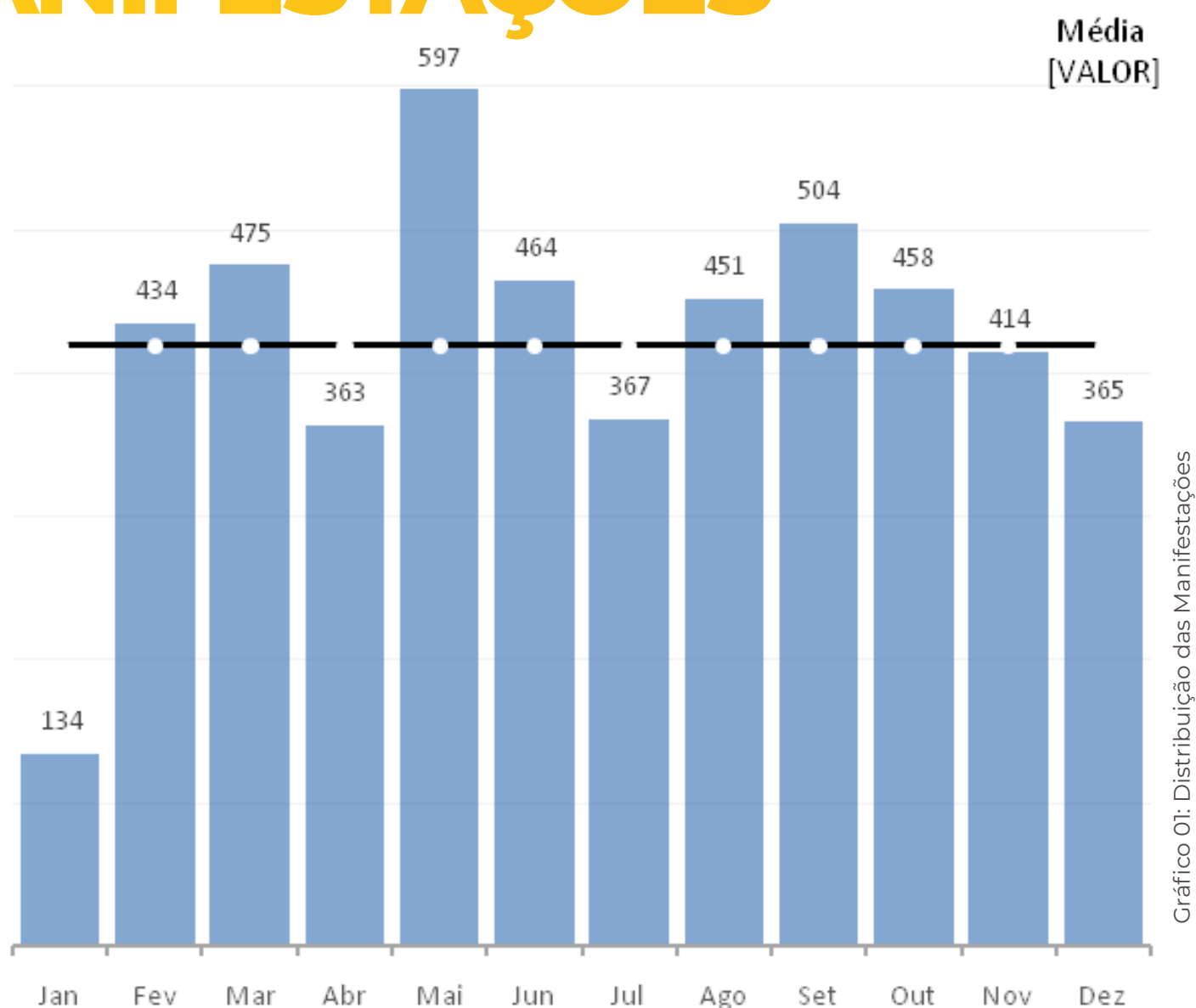
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Endereço Eletrônico:
<www.ouvidoria.sc.gov.br>

Telefone: 0800 644 8500

Endereço:
Secretaria de Estado da Educação
Rua Antônio Luz, nº 111 – Centro
Florianópolis/SC – 88010-410

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES



No gráfico, observa-se que, nos meses de fevereiro e março de 2022, a procura do canal Ouvidoria foi mais significativa se comparada a janeiro. Analisando as demandas, justifica-se tal aumento devido à seleção de professores Admitidos em Caráter Temporário (ACT), para atuação na educação básica. O concurso público para seleção dos professores ACTs foi o maior da história da SED. Ao todo 75.995 inscritos, o dobro da última seleção de 2018 que teve 36.212 inscritos.

Em maio, tivemos manifestações referentes à merenda escolar. Tal proceder demonstra que os pais e responsáveis pelos estudantes estão preocupados com a qualidade da refeição, para que estas atendam às necessidades nutricionais dos alunos durante todo o período de permanência na unidade de ensino.

O mesmo ocorreu com assuntos referentes à in-

fraestrutura e gestão escolar, reivindicando e sugerindo manutenção dos prédios e novos espaços para prática de atividades.

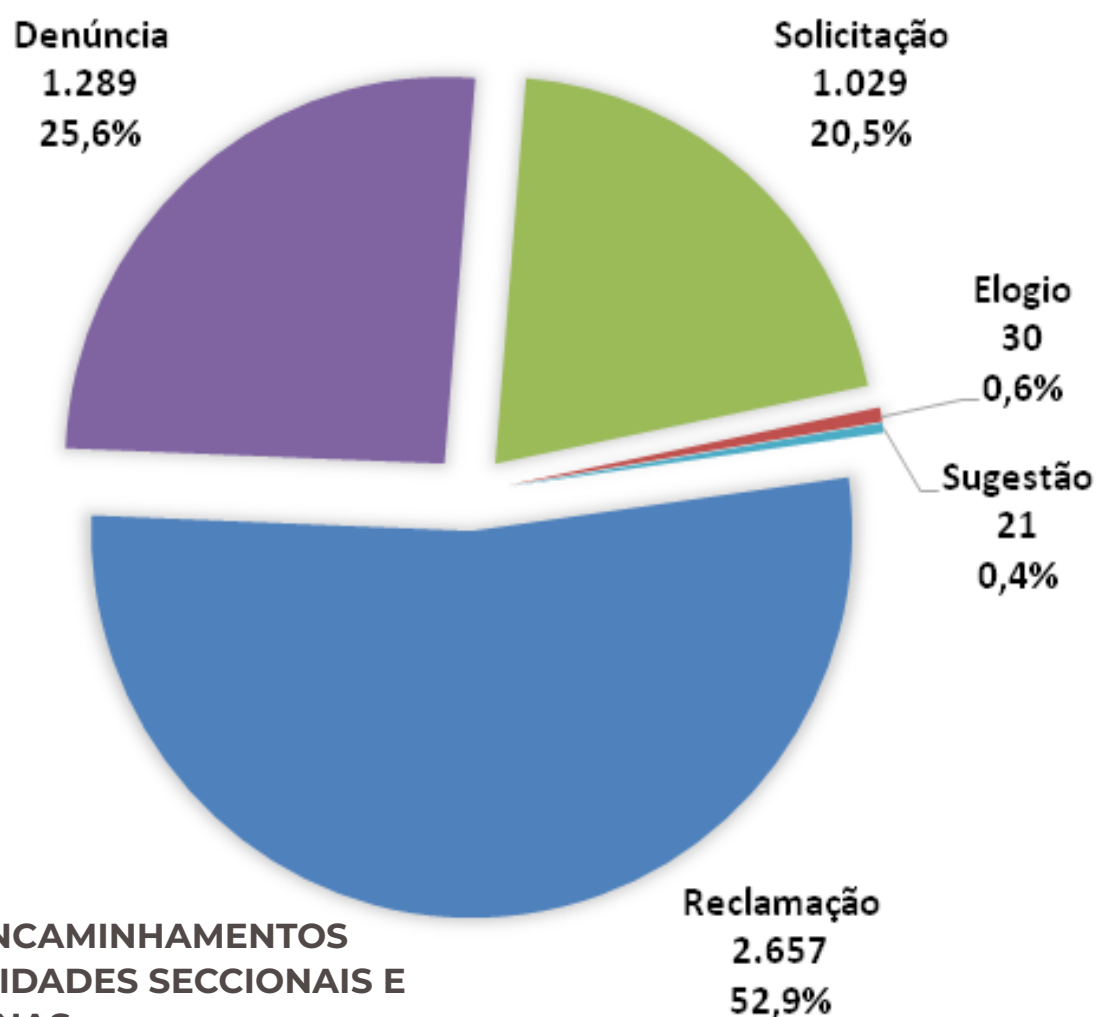
No mês de junho, as solicitações versaram sobre Bolsa Estudante (Lei 18.338/2022). Pais e alunos buscaram, via plataforma, informações a respeito dessa política pública, quais os requisitos para a participação e como proceder com os ajustes de inconsistências nos cadastros.

Nos demais meses, nota-se certa equidade de demandas, exceto setembro e outubro, período que antecedeu às eleições, no qual pontuam-se manifestações relativas à conduta de servidores quanto ao cumprimento do que preconiza o Manual de Comportamento dos Agentes Públicos da Administração Estadual 2022. (Nota Circular n.º 065/2022).

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à tipologia das manifestações, tem-se que a maior parte são reclamações, seguidas de denúncias e solicitações. Tal proceder demonstra que a população intenta participar do processo de decisão a respeito da aplicação de recursos públicos, condições de trabalho e relacionamento interpessoal.



4.2. ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES SECCIONAIS E INTERNAS

As Coordenadorias Regionais de Educação possuem unidades de ouvidoria seccionais. São 36 unidades, nas quais o responsável pela Ouvidoria seccional recebe da Ouvidoria setorial/ SED as reivindicações da comunidade escolar e busca soluções com as equipes multidisciplinares.

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

sugestão.

A Tabela 2, por sua vez, expressa as manifestações encaminhadas para as unidades internas: Diretoria de Ensino, Diretoria de Infraestrutura Escolar, Diretoria de Administração e Finanças, Coordenadoria das Regionais de Educação, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Planejamento e Políticas Educacionais, Comissão Disciplinar Permanente, Instituto Estadual de Educação, Conselho Estadual de Educação e Núcleo de Atendimento Jurídico.

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo - Ouvidoria/Seccional

<i>Unidade</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
SED	522	3	472	490	15	1.502
CRE - Itajaí	80		332	41	2	455
Cood. Fpolis	78	3	279	82		442
CRE - Joinville	44	9	252	41		346
CRE - Blumenau	50	1	152	59		262
CRE - Chapecó	68	1	126	25	1	221
CRE - Caçador	36		72	9		117
CRE - Xanxerê	24		76	12	2	114
CRE - Canoinhas	37	1	47	18		103
CRE - Concordia	16	6	59	20		101
CRE - Jaraguá do Sul	17		63	13		93
CRE - Tubarão	17		61	14		92
CRE - Criciúma	26		47	16		89
CRE - Laguna	21	1	52	14		88
CRE - Timbó	11		58	9		78
CRE - Mafra	24		45	9		78
CRE - Araranguá	23		43	11		77
CRE - Maravilha	15		47	14		76
CRE - Lages	27		32	16		75
CRE - Brusque	14	2	47	11		74
CRE - Curitibanos	22		38	11		71
CRE - Joaçaba	22		23	12		57
CRE - São Bento do Sul	7		20	12		39
CRE - Ituporanga	9		28	2		39
CRE - Dionísio Cerqueira	14		18	6		38
CRE - Campos Novos	13		14	8		35
CRE - São Lourenço do Oeste	6		16	10		32
CRE - São Miguel do Oeste	10		16	5		31
CRE - Rio Do Sul	2	1	22	5	1	31
CRE - Videira	6		15	9		30
CRE - Ibirama	4	2	19	3		28
CRE - Palmitos	7		17	3		27
CRE - Braço do Norte	4		17	3		24
CRE - Taió	2		10	7		19
CRE - São Joaquim	5		7	6		18
CRE - Itapiranga	1		12	3		16
CRE - Seara	5		3			8
Total	1.289	30	2.657	1.029	21	5.026

Tabela 02 - Manifestações Recebidas por Tipo - Unidade Interna

<i>Unidade</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
Assessora de Articulação com os Municípios/COAMU			01	05		
Comissão Disciplinar Permanente/CDP	359		66	32		
Conselho Estadual de Educação/CEE	03		02	05		
Coordenadoria das Regionais de Educação/CRE	32	02	37	09		
Diretoria de Administração e Finanças/DIAF	01		12	13		
Diretoria de Ensino/DIEN	20		40	40	04	
Diretoria de Gestão de Pessoas/DIGP	95		210	240	10	
Diretoria de Infraestrutura Escolar/DINE	02		10	10		
Diretoria de Planejamento e Políticas Educacionais/DIPE	07	01	78	130		
Instituto Estadual de Educação/IEE	03		15	04	01	
Núcleo de Atendimento Jurídico/NUAJ			01	02		
Tomada de Contas Especial/TCE						
Total	522	03	472	490	15	1.502

5. PRINCIPAIS ASSUNTOS

POR TIPOLOGIA

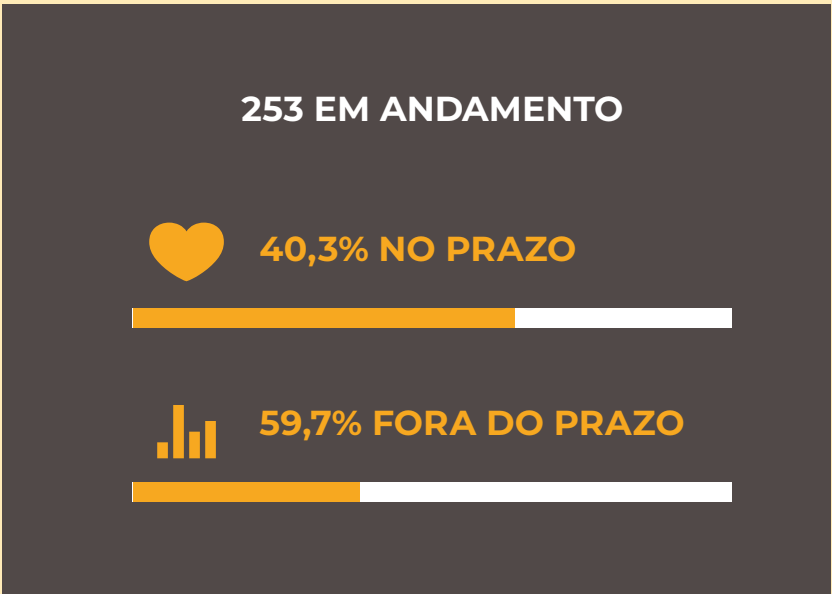
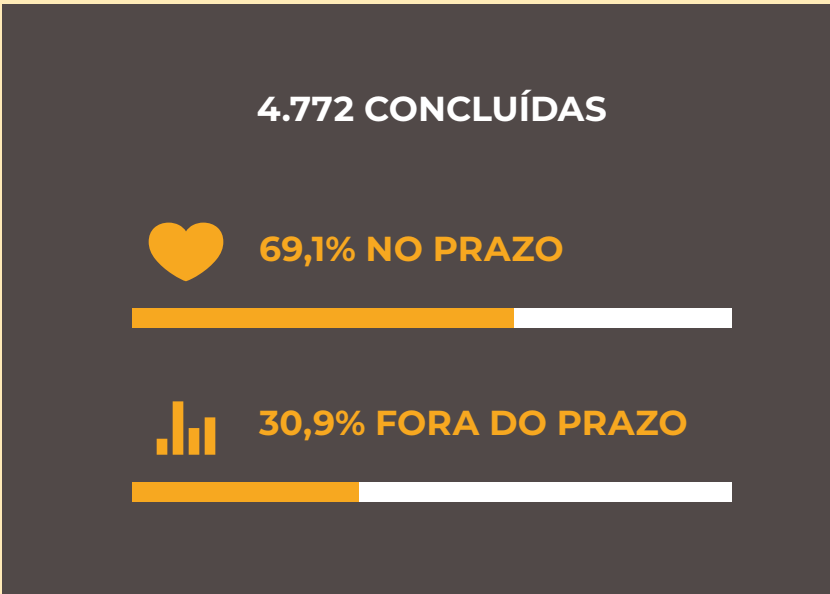
Os principais assuntos por tipo de manifestação podem ser depreendidos do gráfico que segue:

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações.

Natureza / Assunto	Número	%
Reclamação	2.657	52,9%
Comportamento do servidor	797	15,9%
Direção de escola	222	4,4%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	216	4,3%
Falta de aulas-professores	130	2,6%
Informações/escola estadual	126	2,5%
Gestão Escolar	109	2,2%
Merenda escolar	87	1,7%
Processo Seletivo	62	1,2%
Critérios para seleção das vagas	55	1,1%
Irregularidades administrativas	55	1,1%
Outros assuntos de reclamação	798	15,9%
Denúncia	1.289	25,6%
Comportamento do servidor	298	5,9%
Irregularidades administrativas	203	4,0%
Assédio moral	140	2,8%
Carga Horária	89	1,8%
Critérios para seleção das vagas	58	1,2%
Assédio Sexual	55	1,1%
Acúmulo de cargos ou funções públicas	48	1,0%
Eleições	34	0,7%
Prestação de contas	28	0,6%
Processo Seletivo	24	0,5%
Outros assuntos de denúncias	312	6,2%
Solicitação	1.029	20,5%
Comportamento do servidor	92	1,8%
ACT	56	1,1%
Direção de escola	56	1,1%
Critérios para seleção das vagas	45	0,9%
Matrícula escolar	40	0,8%
Informações/documentos	38	0,8%
Carga Horária	37	0,7%
Irregularidades administrativas	34	0,7%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	34	0,7%
Informações/escola estadual	33	0,7%
Outros assuntos de solicitação	564	11,2%
Elogio	30	0,6%
Comportamento do servidor	13	0,3%
Bom Atendimento	7	0,1%
Gestão Escolar	5	0,1%
Informações/escola estadual	2	0,0%
Direção de escola	1	0,0%
Obras	1	0,0%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,0%
Sugestão	21	0,4%
Sugestões ao governo	4	0,1%
Carga Horária	3	0,1%
Programas de governo	2	0,0%
Processo Seletivo	2	0,0%
Comportamento do servidor	2	0,0%
Merenda escolar	2	0,0%
Gestão Escolar	2	0,0%
Informações/escola estadual	1	0,0%
Contratos	1	0,0%
Critérios para seleção das vagas	1	0,0%
Eventos	1	0,0%
Total	5.026	100,0%

6. 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 de serem resolvidas imediatamente a exemplo de matrícula de estudante ou casos nos quais exijam uma intervenção pontual, apacando determinada situação.



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS (EM DIAS CORRIDOS)



Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão.

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

7. PERFIL DO CIDADÃO

QUE ACESSA O CANAL DA OUVIDORIA

1.258

PESSOA FÍSICA

.....

06

PESSOA JURÍDICA

.....

3.762

NÃO INFORMADO

.....

8. PRINCIPAIS AÇÕES

DA OUVIDORIA



No ano de 2022, realizamos encontro, via meet, no qual participaram os coordenadores e os responsáveis pela ouvidoria das regionais. O tema abordado foi sensibilização à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a ouvidoria.



Participação dos eventos: Roda de Ouvidoria (CGE); Excelência em Ouvidoria (CGU).



Elaboração da Informação nº 01/2022/SIOUV, relatando ao Secretário de Estado da Educação as demandas recebidas no primeiro semestre. (Processo SED155827/22).

9. CONCLUSÃO



Este relatório apresenta o resultado do trabalho da Ouvidoria setorial da Secretaria de Estado da Educação, evidenciando os temas mais recorrentes no ano de 2022. Também buscou dar transparência à forma como os atendimentos são administrados.

Entende-se que é um desafio a construção de uma gestão participativa, uma vez que na relação entre o cidadão e esta organização, ainda há muito a ser feito. O que se busca é um fazer ativo, que respeite a individualidade do cidadão que usa esse canal, sentindo-se cada vez mais motivado a participar por meio de manifestações que possam efetivamente ser instrumento que transforma o espaço escolar, permitindo o fortalecimento do exercício da cidadania, da solidariedade, do sentido público e do coletivismo.

Contudo, há que se considerar que o comprometimento de todos os níveis hierárquicos dessa instituição é essencial para o sucesso de uma Ouvidoria. Somente assim ela será percebida como referência de transformação, de melhorias, de novos serviços, voz que contribui para subsidiar ações na área da Educação catarinense.

Por fim, um agradecimento especial aos ouvidores das CREs, dessa parceria estabelecida que, a cada demanda ajudam a reforçar a excelência dessa ferramenta de gestão.