



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

OUVIDORIA SED

RELATÓRIO DE GESTÃO
ANO 2025 – EXERCÍCIO 2024



Secretário de Estado da Educação de Santa Catarina
Aristides Cimadon

Secretária Adjunta
Patrícia Lueders

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria
Micael Viali da Silva

Equipe da Ouvidoria
Adriana da Silva Duarte
Cláudia Luciane Sander
Franciele Chaves
Gisele Silva de Lima

SUMÁRIO:

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
3. APRIMORAMENTO DA UTILIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDO- COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA SECRETARIA DE ESTADO DA EDU- CAÇÃO - 2024	6
4. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	8
5. ANÁLISE QUANTITATIVA	10
6. PRAZO DE ATENDIMENTO.....	15
7. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2024.....	17
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório compila as manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões recebidas em 2024 pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação (SED). É fundamental destacar que a Ouvidoria é um canal de comunicação disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina, incentivando a participação ativa dos cidadãos, que buscam cada vez mais a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pela Administração Pública.

Esse espaço permite que as demandas da população sejam ouvidas e levadas em consideração, contribuindo para a evolução dos serviços educacionais. A trajetória da Ouvidoria na Educação de Santa Catarina reflete o aumento da participação social e a ampliação dos canais de comunicação entre cidadãos e o poder público.

Sua principal função é garantir um ambiente de diálogo, onde os cidadãos possam expressar suas opiniões, sugerir melhorias, apresentar reclamações ou denúncias, solicitar informações e acompanhar o andamento dos processos educacionais. Essa interação é crucial para o fortalecimento da transparência e da responsabilidade na gestão pública.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

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.

Estrutura

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Micael Viali da Silva

Equipe da Ouvidoria

Adriana da Silva Duarte

Cláudia Luciane Sander

Franciele Chaves

Gisele Silva de Lima

Contatos

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

Telefone: 0800 644 8500

Endereço: Secretaria de Estado da Educação

Rua Antônio Luz, nº11, bairro Centro, Florianópolis (SC), CEP 88010-410.

3. APRIMORAMENTO DA UTILIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – 2024

A Ouvidoria/SED vem, antes de tudo, preencher um espaço com relação à sociedade participativa, buscando nas manifestações subsidiar e servir de base para a adoção de medidas e implementação de ideias, que visem melhorias à educação catarinense.

Objetivos Específicos

As manifestações funcionam como ponte entre a população, OGE, SED, CRE e Comunidade Escolar. 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. Quanto à tipologia das manifestações, tem-se que a maior parte são reclamações, seguidas de denúncias e solicitações. Tal caminho demonstra que a população participa do processo de decisão a respeito da aplicação de recursos públicos, condições de trabalho e relacionamento interpessoal.

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 publicado 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.

Justificativa

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação possui 44 unidades de ouvidoria seccionais, sendo 37 Coordenadorias Regionais de Educação, 6 Diretorias da SED e a Comissão Disciplinar Permanente. Estas unidades recebem da Ouvidoria Setorial/SED as reivindicações da comunidade escolar e buscam soluções com as equipes multidisciplinares (NEPRE, CRAS...). Na sequência, apresentamos as manifestações encaminhadas à unidade seccional, indicadas por tipo de manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

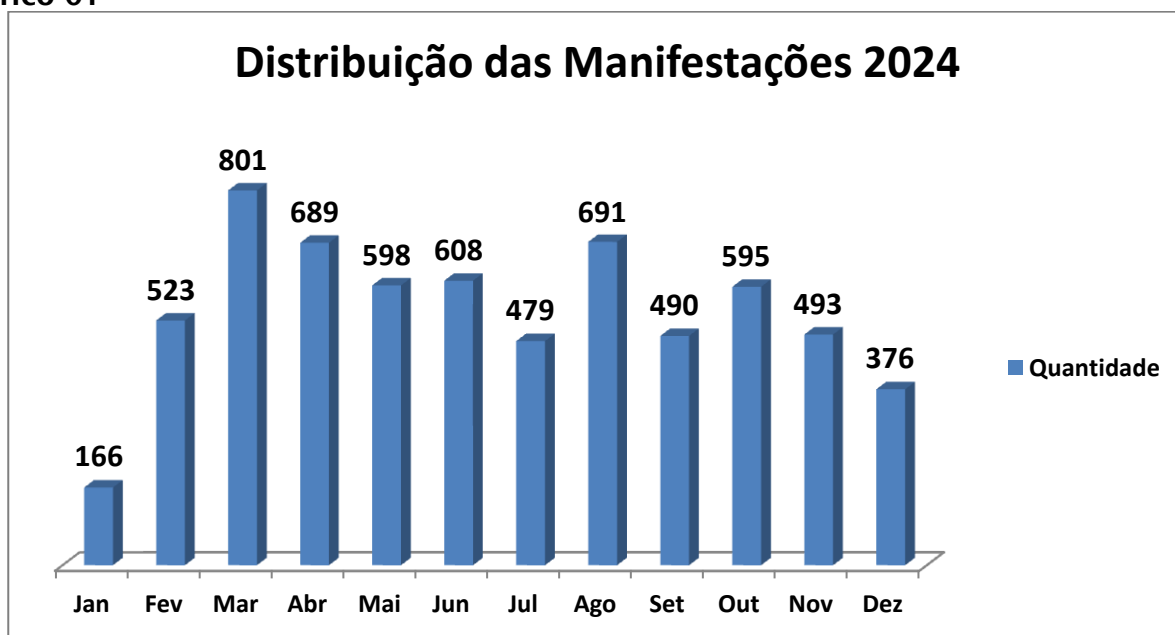
As manifestações podem ser encaminhadas para as unidades internas: Diretoria de Ensino, Diretoria de Infraestrutura Escolar, Diretoria de Administração e Finanças, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Planejamento, Coordenadoria das Regionais de Educação, Comissão Disciplinar Permanente,

Instituto Estadual de Educação, Conselho Estadual de Educação e Núcleo de Atendimento Jurídico.

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 em menor 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, aplacando determinada situação.

4. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Gráfico 01



A partir do gráfico 01, intitulado “Distribuição das Manifestações – 2024” observamos que no ano de 2024, a Ouvidoria da SED obteve nos meses de março, abril e agosto maior demanda, em relação aos outros meses. Os registros apontam, também, ouvidorias relacionadas ao primeiro ano de gestão escolar dos diretores eleitos em 2023, bem como conduta e didática dos professores.

Das ouvidorias recebidas, no mês de fevereiro observa-se muitos questionamentos relacionados à contratação e comportamento de professores, aos critérios para seleção de vagas de professores e as instalações elétricas que não comportam o mobiliário como, por exemplo, o ar condicionado.

Em relação ao mês de março, observa-se que teve o maior número de manifestações de ouvidoria do ano, com destaque às tratativas de instalações imobiliárias, equipamentos e materiais, 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. Ainda em março foram recorrentes as demandas relacionadas ao comportamento dos servidores, direção e gestão escolar.

Em abril, as manifestações dos cidadãos permaneceram em número considerável sendo os principais assuntos pertencentes ao comportamento do servidor, gestão e direção escolar, assédio moral e, ainda, questões relacionadas à nova gestão escolar nas escolas.

No mês de agosto os principais assuntos tratados permaneceram relacionados ao comportamento do servidor, à gestão e direção escolar e à competência funcional.

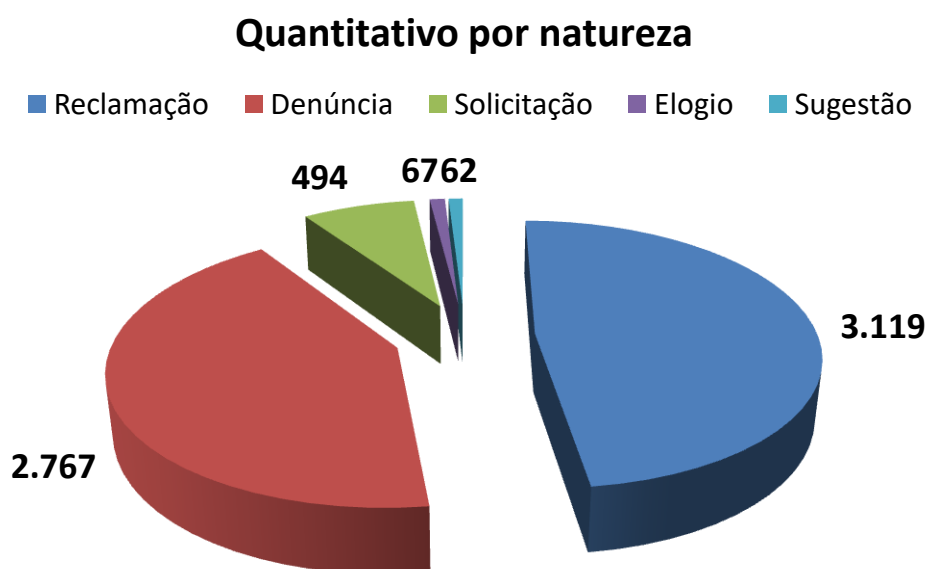
Nos demais meses, foi equitativo sobre os assuntos mais recorrentes na ouvidoria/SED, relacionados à: gestão escolar, postura/conduita de gestores, sobre a didática e conduta de professores, documentação escolar, limpeza escolar, das CRE'S e infraestrutura principalmente no sistema elétrico das Instituições Educacionais.

5. ANÁLISE QUANTITATIVA

A) TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto à tipologia das manifestações, verifica-se no gráfico intitulado “quantitativo por natureza” que a maior parte dos atendimentos realizados pela Ouvidoria pertencem ao tipo Denúncia (2.767 - 42,51%), seguida do tipo Reclamação (3.119 - 47,92%). Alcançam percentual menor as tipologias Solicitação (494 - 7,59%), Elogio (67 - 1,03%) e Sugestão (62 - 0,95%).

Gráfico 02



B) ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES SECCIONAIS E INTERNAS

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação possui 44 unidades de ouvidoria seccionais, sendo 37 Coordenadorias Regionais de Educação, 6 Diretorias da SED e a Comissão Disciplinar Permanente, 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

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SED	388		326	113	7	834
DIAD - Diretoria de Administração	6		19	1	1	27
DIAF - Diretoria de Finanças	3		3			6
DIEN - Diretoria de Ensino	121		141	50	25	337
DIGP - Diretoria de Gestão de Pessoas	63		76	33	9	181
DINE - Diretoria de Infraestrutura Escolar	1		27	4		32
DIPE - Diretoria de Planejamento	36		32	23	2	93
CDP - Comissão Disciplinar Permanente	89		8	5		102
CRE - Araranguá	92	1	54	12		159
CRE - Blumenau	114	7	162	16		299
CRE - Braço do Norte	17		16	4		37
CRE - Brusque	37	1	50	3		91
CRE - Caçador	41		26	4	1	72
CRE - Campos Novos	25		11	2		38
CRE - Canoinhas	62	7	58	9	1	137
CRE - Concórdia	50		48	2	1	101
CRE - Curitiba	68		51	9	1	129
CRE - Chapecó	126	1	166	13	2	308
CRE - Criciúma	46		67	6		119
CRE - Dionísio Cerqueira	21		31	4	1	57
CRE - Florianópolis	262	4	425	53	2	746
CRE - Ibirama	12		5			17
CRE - Itajaí	106	14	145	16		281
CRE - Itapiranga	17		14		1	32
CRE - Ituporanga	34	1	48	6		89
CRE - Jaraguá do Sul	63	1	73			137
CRE - Joaçaba	24		18	2		44
CRE - Joinville	164	7	223	28	2	424
CRE - Lages	109		84	7	1	201
CRE - Laguna	82	6	70	6		164
CRE - Mafra	33		32	2	1	68
CRE - Maravilha	50	10	82	10		152
CRE - Palmitos	20		20	3		43
CRE - Quilombo	12		16	1		29
CRE - Rio Do Sul	39		50	2		91
CRE - São Bento do Sul	55		118	14	1	188
CRE - São Joaquim	4		8			12
CRE - São Lourenço do Oeste	22		15			37
CRE - São Miguel do Oeste	17		9	2		28
CRE - Seara	6		6	1		13
CRE - Taió	12		17	1		30
CRE - Timbó	31	1	59	7		98
CRE - Tubarão	47		40	2	2	91
CRE - Videira	56	1	31	6		94
CRE - Xanxerê	84	5	139	12	1	241
Total Geral	2.767	67	3.119	494	62	6.509

No total, foram registradas **6.509** ouvidorias. Ao compararmos com o ano de 2023, observa-se um acréscimo de **770** ouvidorias, demonstrando que a sociedade (cidadão) deseja ser ouvida nos assuntos pertinentes à educação catarinense, bem como participar do processo de decisão e mudança a respeito da aplicação de recursos públicos, condições de trabalho e relacionamento interpessoal.

Também foram atendidas 06 demandas presenciais. Nestas o cidadão é ouvido e orientado com relação aos possíveis encaminhamentos, bem como a materializar sua manifestação via Sistema de Ouvidorias do Estado de Santa

Catarina. Ainda são recebidos assuntos de ouvidoria via atendimento telefônico e e-mail da Ouvidoria da SED, onde ambos são direcionados para registro no Sistema.

C) PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO PODEM SER CONSTATADOS NO GRÁFICO ABAIXO:

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

Tabela 2

Natureza/Assunto	Número	%
Reclamação	3.119	
Comportamento do servidor	515	16,51%
Gestão Escolar	334	10,71%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	296	9,49%
Direção de escola	209	6,70%
Falta de aulas-professores	198	6,35%
Competência Funcional	183	5,87%
Réplica de resposta	76	2,44%
Matrícula Escolar	54	1,73%
Limpeza Escolar	51	1,64%
ACT	50	1,60%

Denúncia	2.767	%
Comportamento do servidor	458	16,55%
Carga horária	242	8,75%
Direção de escola	187	6,76%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	180	6,51%
Gestão Escolar	172	6,22%
Irregularidades administrativas	167	6,04%
Assédio moral	144	5,20%
Crêterios para seleção das vagas	102	3,69%
Comércio irregular	92	3,32%
Acúmulo de cargos ou funções públicas	72	2,60%

Solicitação	494	%
Comportamento do servidor	32	6,48%
Matrícula escolar	29	5,87%
Escolas Particulares	28	5,67%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	28	5,67%
Gestão Escolar	24	4,86%
Revisão de Nota Escolar	20	4,05%
Universidade Gratuita	18	3,64%
Bolsa de estudos	15	3,04%
Classe/turma escolar	14	2,83%
ACT	13	2,63%

Elogio	67	%
Gestão Escolar	18	26,87%
Direção de escola	13	19,40%
Bom Atendimento	12	17,91%
Comportamento do servidor	11	16,42%
Elogio	6	8,96%
Segundo Professor	4	5,97%
Competência Funcional	1	1,49%
Distribuição de Aulas	1	1,49%
Orientação Pedagógica	1	1,49%

Sugestão	62	%
Carga Horária	6	9,68%
Projeto Pedagógico	5	8,06%
Critérios para seleção das vagas	4	6,45%
Cursos de capacitação	3	4,84%
Matrícula escolar	3	4,84%
Segundo Professor	3	4,84%
ACT	2	3,23%
Avaliação de Aluno	2	3,23%
Campanhas Educacionais	2	3,23%
Comportamento do servidor	2	3,23%

D) PERFIL DOS CIDADÃOS

Tabela 3

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da ouvidoria	Número
Nº Pessoa Física	1.808
Nº Pessoa Jurídica	9
Nº Não Informado	4.692

E) SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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 371 pedidos de acesso à informação. Entre os assuntos mais frequentes, destacamos: acesso a processos, pedidos de documentação escolar, concurso público, informações sobre legislação e bolsa de estudos.

A tabela abaixo mostra o quantitativo de LAI por mês no ano de 2024.

Tabela 4

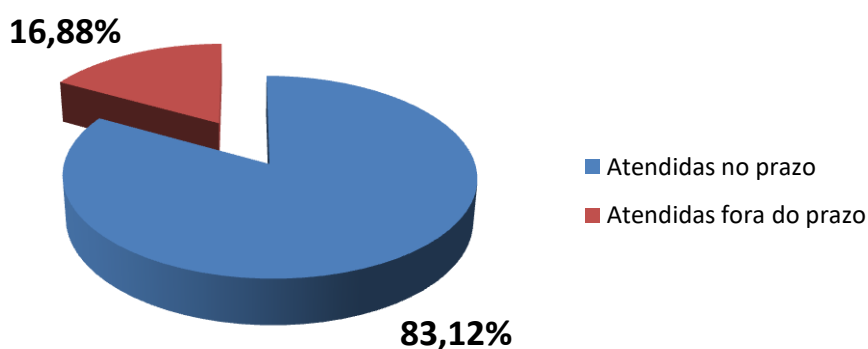
Mês	Quantidade	%
Janeiro	37	9,97
Fevereiro	28	7,55
Março	26	7,01
Abril	37	9,97
Maio	26	7,01
Junho	29	7,82
Julho	44	11,86
Agosto	22	5,93
Setembro	27	7,28
Outubro	36	9,70
Novembro	30	8,09
Dezembro	29	7,82
Total Geral	371	100%

6. PRAZO DE ATENDIMENTO

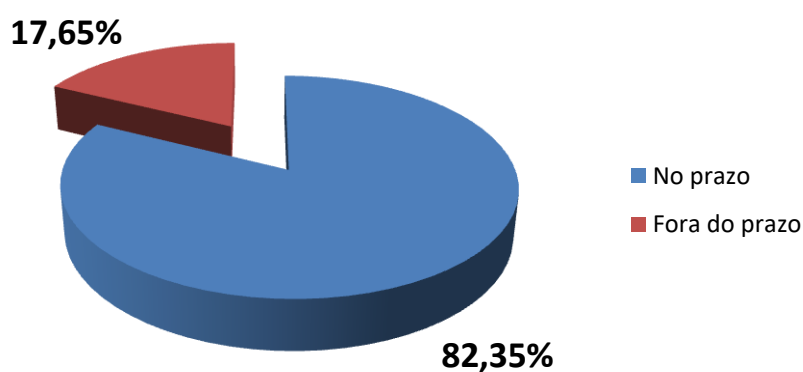
Conforme estabelece o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, a resposta ao cidadão deve ser dada no prazo de 30 dias. O indicador representa a necessidade de aprimorar, sempre mais, as respostas e melhorar o tempo, pois muitas demandas necessitam de agilidade e outras precisam ser resolvidas imediatamente,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

Número Total de Manifestações: 6.509

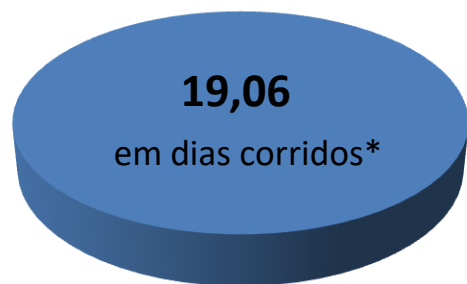
Número de Concluídas: 6.458



Manifestações em Andamento: 51



Tempo Médio de Respostas



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

7. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2024.

No dia 27 de março foi realizado encontro na sala de reuniões da Consultoria Jurídica, com equipe da SED, Controle Interno e Ouvidoria juntamente com a Ouvidoria Geral do Estado. Foi firmado trabalho de aprimoramento das manifestações de Ouvidoria como ferramenta de gestão. Os assuntos ficaram divididos em Serviços (Infraestrutura, Terceirizados, Gestão Escolar, Corpo Docente, Programas de Governo, Gestão de Pessoas, Gabinete, Assuntos Transversais Gerais, Corpo Discente, Supervisão e Documentação Escolar, Pronto Atendimento).

As diretorias da SED, começaram a responder às ouvidorias através da Plataforma da Ouvidoria Geral: Diretoria de Ensino, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Administração, Diretoria de Infraestrutura, Comissão Disciplinar Permanente, Diretoria de Finanças e Diretoria de Planejamento.

No dia 12 de Junho, ocorreu o encontro da Coordenadoria Geral do Estado, em razão dos cinco anos de instituição;

Em 1º de Julho, aconteceu o curso sobre Ética, Integridade e Conduta. Foi o primeiro encontro de capacitação para auxiliar na construção do Código de Conduta.

Foi realizada em 05 de Agosto, a primeira reunião com equipe multi setorial da SED, dentre eles, Controle Interno e Ouvidoria para iniciar a elaboração do Código de Conduta da SED. As reuniões aconteceram duas vezes por semana até o dia 18 de dezembro de 2024, ocasião em que o Código de Conduta foi apresentado para as Diretorias no auditório da SED.

A SED, por meio de servidores designados por Portaria, elaborou seu Código de Conduta, iniciado em 2023 e publicado no DOE em 2024. O Código de Conduta consiste no conjunto de regras que estabelece padrões preventivos de comportamento a serem seguidos pelos membros e servidores desta Secretaria, específico para a área de educação.

A ação é proveniente do Plano de Integridade do órgão, em conjunto com o Programa de Integridade e Compliance, no âmbito do Governo do Estado. O principal objetivo desta diretriz é trazer ainda mais transparência às ações, com foco na melhoria dos serviços prestados à população catarinense.

A elaboração de códigos de conduta é uma exigência legal, prevista pela Lei Estadual nº 17.715/2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance (PIC). A edição de códigos de conduta é uma das etapas do PIC como forma de mitigar riscos de integridade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório apresentado é o conjunto das manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, recebidas ao longo do ano de 2024. 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.

Contamos com 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 2024, a infraestrutura foi pauta de reuniões para agilizar a melhoria dos espaços escolares. Questão da limpeza nas escolas e CRE'S, segurança, denúncias que caracterizavam assédios praticados por agentes públicos nas instituições de ensino.

Quando necessário, 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.

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.

Atenciosamente,

Equipe da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SED.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina. Disponível em: < <https://dados.sc.gov.br/dataset/manifestacoes-ouvidoria> >. Acesso em: 30 de jan. de 2025.