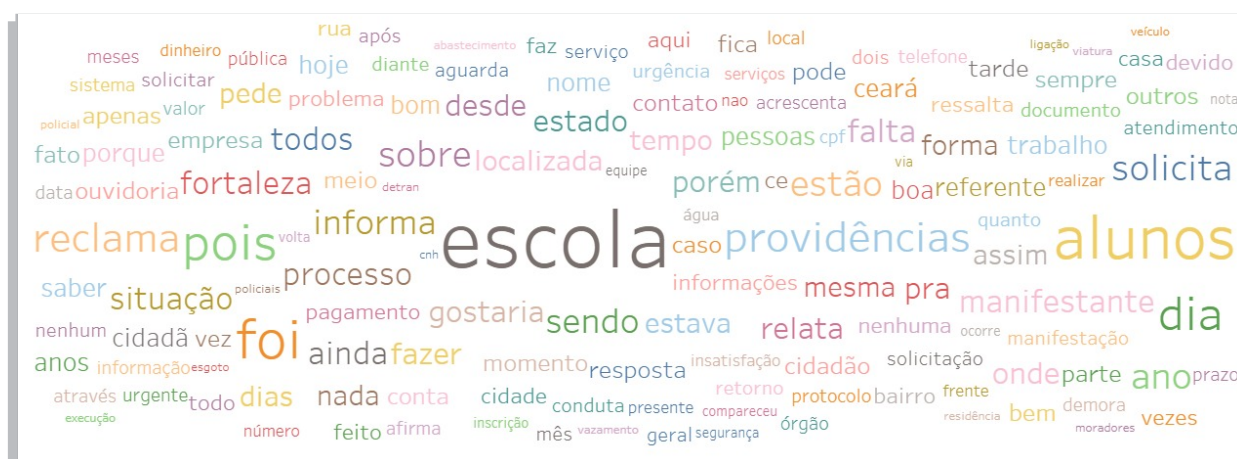




ANO 2022



Período: 01/01/2022 a 31/12/2022

EXPEDIENTE

Direção Superior

Eliana Nunes Estrela

Secretária da Educação

Stella Cavalcante

Secretária Executiva de Planejamento e Gestão Interna

Jucineide Fernandes

Secretária Executiva de Ensino Médio e Profissional

Oderlânia Leite

Secretária Executiva de Gestão da Rede Escolar

Márcio Pereira de Brito

Secretário Executivo de Cooperação com os Municípios

Vinicius Andrade de Sales

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria – COCIO

Iranir Loiola

Orientadora da Célula de Ouvidoria

Maria do Socorro Costa de Queiroz

Ouvidora Substituta

Equipe Ouvidoria CEOUV

Maria Rena Lúcia Machado

Maria Valnice Vicente

Sandra de Cácia Gomes Marinho

SEDUC SEDE e SEFOR	
ASCOM – Jacqueline Cavalcante	COETI - Ive Carvalho e Anna Karina
ASJUR - Rosa Vidal	COGEA - Natália Sousa
ASLIC – Lia Menezes	COGEM - Myrvia Muniz
ASTIN - Adriana Cynthia	COGEP - Rejane Hélvia
COADE - Régia Xavier	COPEM - Joana Darc
COCIO - Jucilene Freire e Iranir Loiola	COPAT- Paulo André Souza
CODED - Imaculada dos Santos	COPEs – Felipe Kokay e Rosa Moreira
CODIN - Daniele Fontes	FORMACE – Fernanda Diniz
CODIP - Lúcia Gomes	SEFOR 1 – Vasti Capistrano
COESC - Elineide Alves	SEFOR 2 - Carlos Roberto
COEDP – Solange Rabelo	SEFOR 3 – Vânia Catunda
COEPS – Antonia Araújo	

SEDUC CREDE	
CREDE 01 – Evaldo Abreu	CREDE 11 – Vinicius Silva
CREDE 02 – Ésio Lousada	CREDE 12 – Audelinda Oliveira
CREDE 03 – Erlane Muniz	CREDE 13 – Valdenir Rabelo
CREDE 04 – Eudmar Almeida	CREDE 14 – Yres Stella e Valdiane Ricart
CREDE 05 – Rosilda Sales	CREDE 15 – Ana Nery
CREDE 06 – Adriana Cavalcante	CREDE 16 – Airton Bastos
CREDE 07 – Fábio Xavier	CREDE 17 – José Maria
CREDE 08 – Diogo Barreto	CREDE 18 – Willyo Hermógenes
CREDE 09 – Tiago Tavares	CREDE 19 – Tereza Mônica
CREDE 10 – Antônio Marques	CREDE 20 – Artálio Furtado

Sumário

1 - INTRODUÇÃO.....	5
2 -PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS...	6
3 - OUVIDORIAS EM NÚMEROS.....	7
3.1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO.....	7
3.2 - MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA.....	9
3.3 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE MANIFESTAÇÕES.....	11
3.3.1 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO/ASSUNTO.....	12
3.3.2 - MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO / SUB-ASSUNTOS.....	13
3.3.3 - MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO / SUB-ASSUNTO (COVID-19).....	16
3.4 - MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMA ORÇAMENTÁRIO.....	17
3.5 - MANIFESTAÇÕES POR UNIDADES INTERNAS.....	19
3.6 - MANIFESTAÇÕES POR MUNICÍPIOS.....	20
4 - INDICADORES DE OUVIDORIA.....	22
4.2 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	24
5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.....	25
6 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA.....	26
7 - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	26
8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	26
9 - BOA PRÁTICA DE OUVIDORIA.....	27
10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
11 - SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	27
12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	28
ANEXOS.....	29

1 – INTRODUÇÃO

O presente Relatório segue a orientação do Artigo 27, inciso VIII do Decreto Nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, com o objetivo de apresentar o resultado das ações da Ouvidoria da Secretaria da Educação do Ceará – Seduc, relativo ao ano de 2022, possibilitando, à sociedade, conhecer a atuação da Célula de Ouvidoria (Ceouv) desta Setorial, por meio das ações realizadas de forma transparente, assim como, as estatísticas das demandas recepcionadas no período disposto. A Célula de Ouvidoria da SEDUC também busca atender a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e a Lei nº 13.726/2018, que estabelece atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

A Secretaria da Educação do Estado do Ceará (Seduc), foi criada por meio do Decreto nº 1.375, de 15 de setembro de 1916, e tem como missão garantir educação básica com equidade e foco no sucesso do aluno. Com a Visão de ser uma organização eficaz que valoriza o desenvolvimento de pessoas, tendo como prioridade garantir o atendimento educacional de todas as crianças e jovens de 04 a 18 anos, a melhoria dos resultados de aprendizagem em todos os níveis de ensino e a efetiva articulação do ensino médio à educação profissional e ao mundo do trabalho, com os Valores • Qualidade; • Transparência; • Ética; • Equidade; • Eficiência; • Participação.

A Ouvidoria do órgão foi instituída pela Lei 12.733, de 30 de setembro de 1997, funciona no térreo da sede da Seduc, e tem um(a) colaborador(a) em cada uma das 23 Coordenadorias da Sede, e mais um colaborador em cada uma das 20 Coordenadorias Regionais, ressaltando a Crede 1/Maracanaú, como a primeira Sub-rede da SEDUC e das 3 Sefor's, as quais respondem pelas demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação, pertinentes a esta Setorial. relatório de gestão setorial consolidado de ouvidoria, apresentando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas no ano de 2022, assim disposta: a apresentação está dividida em seções, tais como, providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE, do ano de 2021; a análise das principais manifestações; meio de entrada; unidades mais demandadas; canais utilizados; considerações finais e sugestões de melhorias.

Em 2022 tivemos um aumento de 25% de demandas em relação ao ano de 2021, em que registramos 2.661 manifestações, e em 2022 tivemos 3.326.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A seguir, as informações referentes às recomendações e orientações apontadas no Relatório de Gestão 2021, pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, enfatizando a situação e as providências a serem adotadas pertinentes a esta setorial. Tal documento subsidia a avaliação dos serviços prestados pelas setoriais. E para a SEDUC a CGE emitiu as orientações 1 e 2:

ORIENTAÇÕES

Para SEDUC (um dos órgãos que possui serviços mais acessados na Carta de Serviços) Orientação 01- Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

Para 2023 a CEOUV pretende se organizar para participar ativamente nos eventos institucionais e divulgar os canais e formas de recepção das demandas da sociedade.

Para SEDUC (órgão que obteve índice de satisfação inferior a 84%) Orientação 02- Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

A Célula de Ouvidoria -CEOUV da SEDUC ao longo dos anos tem trabalhado para melhorar e aumentar positivamente os índices de aceitação por parte da sociedade que utiliza os serviços da SEDUC, e concretamente se referindo à meta de 84% estipulada pela CGE, mas que o objetivo a ser alcançado pela SEDUC é atingir os 100%.

A satisfação da SEDUC nos anos de 2020 foi de 82,70%, em 2021 foi de 73,36% e em 2022 com alteração da meta para 78% mesmo assim, houve uma redução muito grande e alcançou apenas 69,50%.

A CEOUV trabalha no sentido de sensibilizar as áreas para elaborar respostas concisas, com linguagem acessível, com responsividade e com a presteza possível.

Fazemos acompanhamento via grupo de WhatsApp comunicando prazos e apresentando um relatório com a informação das coordenadorias que estão com demandas em atraso, posto que entendemos que atrasos, reaberturas e respostas genéricas contribuem para baixar nossos índices. Já melhoramos ao reduzir o tempo médio de resposta, que está em dez dias, reduzimos também a quantidade de reaberturas, que em 2022 foi de 6, 22%. Temos um grupo de WhatsApp com todas as pessoas responsáveis pelas manifestações de cada área. Nesse grupo a CEOUV apresenta relatórios semanais em que consta um Compilado de **Ouvidorias em atraso, Finalizadas Parcialmente, Finalizadas Parcialmente há mais de seis meses e Demandas Reabertas**. Além de explicar a importância de sempre se utilizar os **10 passos para redigir textos usando a linguagem simples** e os **8 passos para revisar em linguagem simples**, ambos do *iris laboratório de inovação e Dados*. Dispomos também da LEI Nº18.246, de 01 de dezembro de 2022 que instituiu a política estadual de linguagem simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará. Portanto, a CEOUV vai continuar a buscar alternativas para a melhora dos índices.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

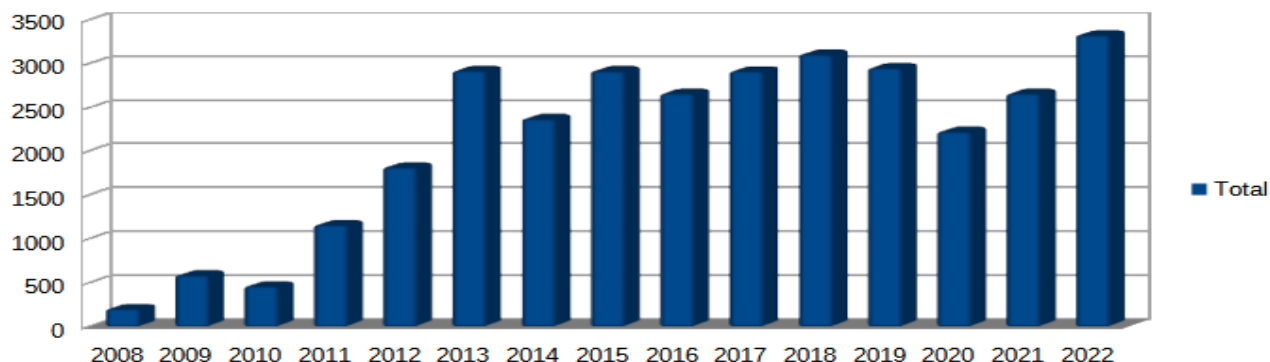
Nesta seção apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria no ano de 2022, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente com demonstrativos gráficos, análise e comparação, quando possível com o ano de 2021.

3.1 - Total de Manifestações do Período

A Ouvidoria da SEDUC tem apresentado ao longo dos anos uma constância no recebimento de demandas, apenas os anos de 2020 e 2021 tivemos um decréscimo por conta do período mais crítico da pandemia do CORONAVÍRUS, já em 2022 houve um aumento de 25% de manifestações, como observado na Tabela 1 e no Gráfico 1, que a partir de 2011 alcançamos mil demandas, e em 2013 ultrapassamos duas mil manifestações.

Tabela 1 – Demandas por ano

ANO	TOTAL
2008	201
2009	585
2010	459
2011	1.160
2012	1.817
2013	2.919
2014	2.370
2015	2.916
2016	2.660
2017	2.914
2018	3.107
2019	2.951
2020	2.225
2021	2.660
2022	3.326
Total	32.270

Gráfico 1 Manifestações por ano

3.2 Comparativo de Manifestações - 2021/2022 por mês

Gráfico 2 e Tabela 2 - Manifestações por mês anos 2021 e 2022. Ao compararmos as demandas, mês a mês, entre os dois anos, notamos uma diferença entre os índices, especialmente nos meses de janeiro, fevereiro, março, maio, agosto, setembro e dezembro que em 2022 tiveram um acréscimo que oscilou de 8 a 95% de aumento. Ao passo que os meses de abril, junho, julho e novembro houve redução de demandas em 2022.

Creditamos esse aumento, nos meses citados, ao período em que os usuários buscam informações acerca do funcionamento e procedimentos escolares, bem como sobre os servidores, os quais foram os assuntos com maior aumento de manifestações em 2021. Assim como, também, percebemos que, janeiro, fevereiro, março, junho e julho de 2021, foram os meses de menor demanda, sendo o mês de janeiro o que teve a maior redução, atingindo o percentual de -28,06, em relação ao mesmo mês do ano de 2020.

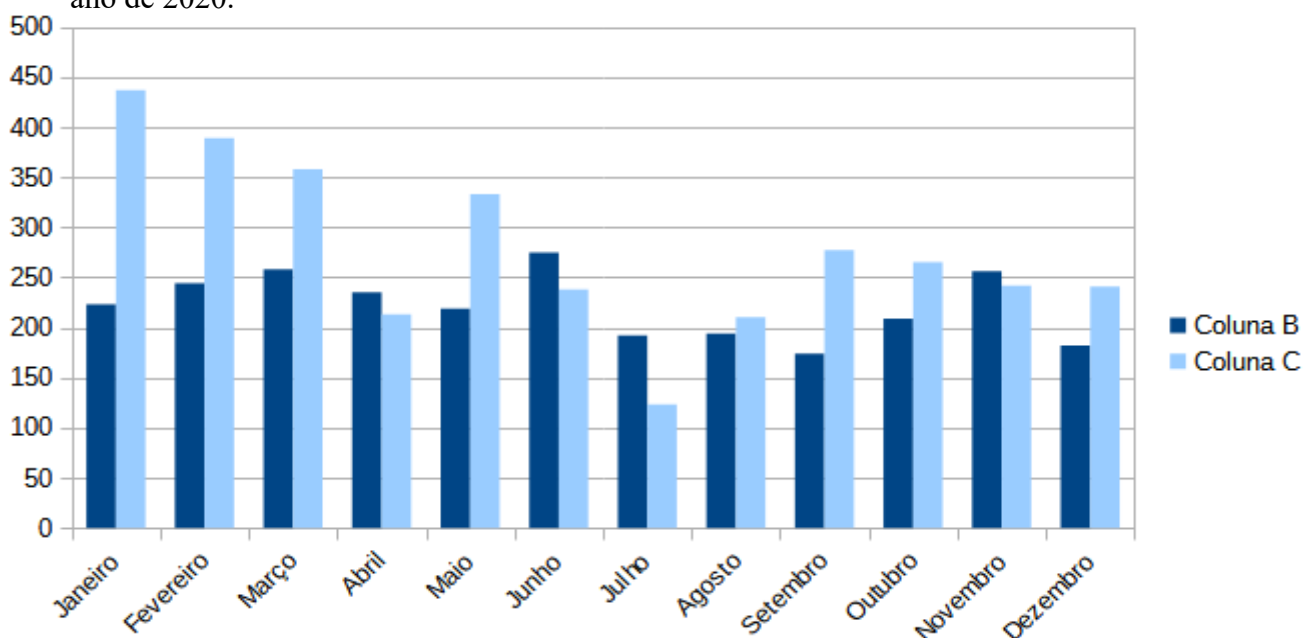
**Gráfico 2 Manifestações Mensais (2021 e 2022)**

Tabela: Manifestações por mês			
Mês	2021	2022	Variação%
Janeiro	223	437	95,96
Fevereiro	244	389	59,42
Março	258	358	38,75
Abril	235	213	-9,36
Maio	219	333	52,05
Junho	275	238	-13,45
Julho	192	123	-56,09
Agosto	194	210	8,24
Setembro	174	277	59,19
Outubro	209	265	26,79
Novembro	256	242	-5,46
Dezembro	182	241	32,41
Total	2661	3326	24,99

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Em relação aos Meios de Entrada, comparando os anos de 2021 e 2022, tivemos redução de 30% no meio de entrada por Telefone 155, entretanto, houve um aumento considerável de registros pelo meio de entrada **Internet**, em mais de 120%, a forma **Presencial** também surpreendeu e alcançou 294% a mais do que em 2021 e uma sensível redução nos Meios de Entrada **CearáApp** e **Telefone Fixo**, aquele com -88% e este com -40%. Quanto às redes sociais, não houve alteração relevante. As formas de entrada Internet se justifica pela comodidade, a Internet é disponível 24 horas por dia, já a forma **Presencial**, no ano de 2022 as setoriais voltaram a atender presencialmente e dessa forma as pessoas preferiram fazer suas demandas na Ouvidoria

As escolhas dos Meio de Entrada Internet, que é disponível 24h e Telefone155 além de ser gratuito, tem funcionamento das 7 às 20 h.

Gráfico 3 Meio de Entrada

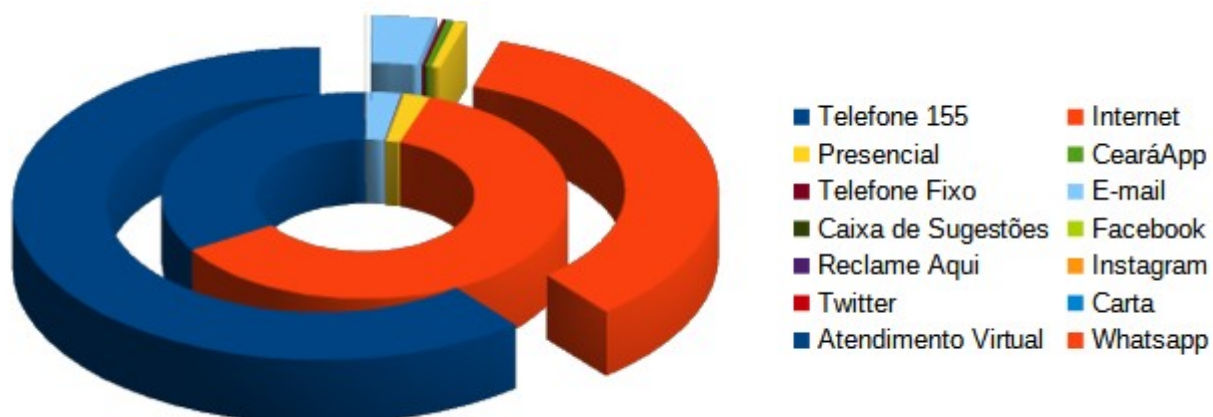


Tabela 3 Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação%
Telefone 155	1621	1126	-30,53
Internet	915	2028	121,63
Presencial	18	71	294,44
CearáApp	09	01	-88,88
Telefone Fixo	05	03	-40
E-mail	92	93	1,08
Caixa de Sugestões	00	00	0
Facebook	00	00	0
Reclame Aqui	00	01	
Instagram	01	01	
Twitter	00	00	0
Carta	00	02	
Atendimento Virtual	00	00	0
Whatsapp	00	00	0
Total	2661	3326	24,99

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

A CGE pacificou que as demandas de ouvidoria são tipificadas e conceituadas da seguinte forma:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;

Denúncia: relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

•**Denúncia Contra o Estado-** Ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público.

•**Denúncia Para o Estado-** Ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

Comparando o ano de 2022 ao de 2021, os Tipos Denúncia, Elogio e Reclamação tiveram aumento considerável de manifestações, sendo que os tipos denúncia e elogio com as maiores variações, ao passo que o tipo solicitação teve a maior redução.

Gráfico 4 Tipos de Manifestações



Tabela 4 Tipos de Manifestações

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	1520	1968	29,47
Solicitação	745	512	-31,27
Denúncia	312	720	130,76
Sugestão	43	42	-2,32
Elogio	43	84	95,34
Total	2661	3326	24,99

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Na Tabela a seguir apresentamos os tipos de demandas e os três assuntos mais indicados pela sociedade.

Tabela 5: Tipologia/Assunto

Tipo	Assunto	Total
Reclamação	CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	292
	FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	191
	FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA	154
Solicitação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	83
	FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	54
	TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	44
Denúncia	CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	172
	CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	118
	CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	103
Sugestão	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	6
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	4

	SITES INSTITUCIONAIS	3
Elogio	ELOGIO AO GOVERNADOR DO ESTADO	1
	ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	72
	ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	10

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela 6 por Assunto

Assunto	Quantidade	Porcentagem
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	472	14,19%
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	255	7,66%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	239	7,18%
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	237	7,12%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	199	5,98%
FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA	179	5,38%
ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	160	4,81%
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	146	4,39%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	103	3,10%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	97	2,92%
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	94	2,83%
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	82	2,46%
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	82	2,46%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	77	2,31%
CORONAVÍRUS (COVID 19)	67	2,01%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	64	1,92%
TRANSPORTE ESCOLAR	61	1,83%
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	54	1,62%

Tabela 7: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR	ATIVIDADE INDEVIDA NA UNIDADE ESCOLAR	177
	CONSTRANGIMENTO A ALUNO	66
	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	61
FUNCIONAMENTO DA ESCOLA E PROCEDIMENTOS ESCOLARES	REGIMENTO ESCOLAR	73
	EMIÇÃO DE CERTIFICADO/DECLARAÇÃO ESCOLAR	47
	FARDAMENTO ESCOLAR	27
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	IRREGULARIDADES NO PROCESSO	134
	INSATISFAÇÃO COM A COMISSÃO ORGANIZADORA	36
	CONVOCAÇÃO DE APROVADOS CLASSIFICADOS	34
CONDUTA INADEQUADA DE PROFESSOR	CONSTRANGIMENTO A ALUNO	53
	NÃO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	49
	ASSÉDIO SEXUAL A ALUNO	40
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	53
	LOTAÇÃO DE SERVIDOR	48
	BENEFÍCIOS E GRATIFICAÇÕES	29
FALTA DE ESTRUTURA EM ESCOLA	ESTRUTURA FÍSICA PRECÁRIA (FALTA DE MANUTENÇÃO)	103
	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	26
	CLIMATIZAÇÃO DE SALAS	25
ALIMENTAÇÃO ESCOLAR	QUALIDADE DA MERENDA	114
	FALTA DE MERENDA	23
	INSATISFAÇÃO COM O CARDÁPIO	15
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	DESÍDIA FUNCIONAL (NEGLIGÊNCIA, DESINTERESSE, MÁ VONTADE, OUTROS)	32

	AGRESSÃO VERBAL	22
	TRATAMENTO INDEVIDO/DESRESPEITOSO COM COLEGAS DE TRABALHO	19
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	PROCESSOS DIVERSOS	34
	APOSENTADORIA	26
	PENSÃO	20
PROCESSO LICITATÓRIO	IRREGULARIDADE NO PROCESSO LICITATÓRIO	46
	INSATISFAÇÃO COM A DESCLASSIFICAÇÃO	30
	INFORMAÇÕES SOBRE LICITAÇÃO	11
	NÃO CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA COM O EDITAL	7
ATRASO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	SALÁRIO DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO	90
	BENEFÍCIOS DE COLABORADOR/SERVIDOR TEMPORÁRIO/ESTAGIÁRIO (ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE)	4
INFORMAÇÃO SOBRE MATRÍCULA DE ALUNO EM ESCOLA PÚBLICA	PROCEDIMENTOS PARA MATRÍCULA	57
	CONFIRMAÇÃO DE MATRÍCULA DE ALUNO	18
	PERÍODO DA MATRÍCULA	7
DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR (ESCOLAS EXTINTAS)	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICADO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	31
	DEMORA NA ENTREGA DO CERTIFICADO	21
	DEMORA NA ENTREGA DO HISTÓRICO	15
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	SEM SUBASSUNTO	77
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO		11
ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO ÓRGÃO/ENTIDADE	ATENDIMENTO À LEGISLAÇÕES E NORMAS LEGAIS	14
	ESTRUTURA FÍSICA	9
	INFORMAÇÕES	8

TRANSPORTE ESCOLAR	FALTA DE TRANSPORTE	36
	CONSERVAÇÃO DO TRANSPORTE	14
	INFORMAÇÕES SOBRE CONTRATO/CONVÊNIO	6
ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS	54

Na Tabela 7 Assunto/Sub-assunto apresentamos os de maior representatividade ou que representem 80% de todos os assuntos. Contemplamos pelo menos 3 (três) sub-assuntos de cada assunto, apenas os assuntos de elogio não possuem sub-assunto.

O assunto mais demandado foi CONDUTA INADEQUADA DE NÚCLEO GESTOR, ele abrange diretor(a) e os(as) coordenadores(as), que compõem o núcleo gestor, portanto tal assunto não se refere apenas ao gestor, mas também aos (às) coordenadores(ras) escolares.

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Durante o ano de 2022 a comunidade escolar teve muitas dúvidas quanto ao retorno às atividades presenciais, muitos responsáveis se preocuparam quanto a este retorno, se seria seguro, se haveria distanciamento, etc, houve também queixas de descumprimento de medidas orientadas para o retorno, a Tabela 8 reflete tais incertezas.

Tabela 8 COVID-19

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus		
Assunto	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid 19)	AÇÕES DE PREVENÇÃO E COMBATE AO CORONAVÍRUS	29
	DESCUMPRIMENTO DE MEDIDAS POR PARTE DE ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS	17
	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA PRESENCIAL	5
	PASSAPORTE DE VACINAÇÃO	4
	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA REMOTA	4
	FUNCIONAMENTO DE ESCOLAS E PROCEDIMENTOS ESCOLARES - AULA ON-LINE	2
	PROGRAMA ESPECIAL DE ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL	2

	CASOS SUSPEITOS	2
	VACINAÇÃO COVID 19 (PLANO, CALENDÁRIO, GRUPOS E ETAPAS)	1
	ORIENTAÇÕES GERAIS (PREVENÇÃO E PLANO DE CONTINGÊNCIA)	1

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 9 Programas Orçamentários

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
DESENVOLVIMENTO DO ENSINO MÉDIO	1371
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	912
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL ARTICULADA AO ENSINO MÉDIO	612
EDUCAÇÃO EM TEMPO INTEGRAL E COMPLEMENTAR NO ENSINO MÉDIO	399
INCLUSÃO E EQUIDADE NA EDUCAÇÃO	24
QUALIFICA CEARA: EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA O MUNDO DO TRABALHO	4
DESENVOLVIMENTO INTEGRAL DA EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL COM GARANTIA DE IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	3
GESTÃO E MANUTENÇÃO	1

Na Tabela 9 apresentamos os programas orçamentários mais demandados da setorial, os programas indicados se justificam pelas atividades da SEDUC, que é responsável pela oferta do ensino médio, nas diversas modalidades.

3.5 – Manifestações por Unidades Internas- por tipo e comparação em relação ao ano de 2021 e 2022

Tabela 10

	Unidade	Reclamação		Denúncia		Solicitação		Sugestão		Elogio		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1	COGEP	278	176	13	18	267	141	03	03	12	16	573	354
2	SEFOR 1	249	268	26	52	39	26	03	01	01	03	318	350
3	SEFOR 3	184	238	38	80	59	24	0	01	02	04	283	347
4	SEFOR 2	161	262	17	79	36	31	01	02	02	08	217	388
5	CREDE 1	125	171	35	47	26	23	02	05	02	06	190	252
6	COESC	90	70	0	01	84	64	03	02	06	05	183	142
7	GABINETE	29	34	10	09	46	23	14	05	03	05	102	76
8	COEDP	56	41	02	03	10	10	02	03	0	0	70	57
9	CREDE 2	39	77	13	43	04	08	0	00	0	0	56	128
10	CREDE 6	27	71	21	33	07	10	0	01	0	03	55	118
11	CREDE 12	08	44	08	30	03	07	0	02	0	0	19	83
12	CREDE 19	18	37	06	23	10	12	0	02	0	01	34	75
13	CREDE 7	07	36	07	30	03	04	0	01	0	0	17	71
14	CREDE 5	18	30	09	28	07	10	0	01	02	0	36	69
15	CREDE 10	19	44	11	12	04	07	0	0	0	03	34	66
16	CREDE 16	06	38	07	15	03	09	0	0	0	0	16	62
17	CREDE 14	04	16	05	31	03	07	01	0	0	0	13	54
18	CREDE 9	16	33	07	13	04	06	0	0	0	01	27	53
19	CREDE 3	08	12	20	34	04	04	0	01	0	0	32	51
20	COADM	15	22	01	10	02	04	01	01	03	14	22	51

Na Tabela 10 apresentamos as vinte UNIDADES mais demandadas nos anos de 2021 e 2022, observamos que as cinco primeiras ao longo dos anos recebem o maior quantitativo de manifestações, o que é plausível, pois SEFOR 1, SEFOR 2, SEFOR 3, em Fortaleza e CREDE1, em Maracanaú, são responsáveis por mais da metade de todas as escolas da rede estadual, e a COGEP é responsável pela vida funcional de todos(as) os(as) profissionais da educação- professores(as) e servidores(as), à exceção dos(as) servidores(as) terceirizados(as).

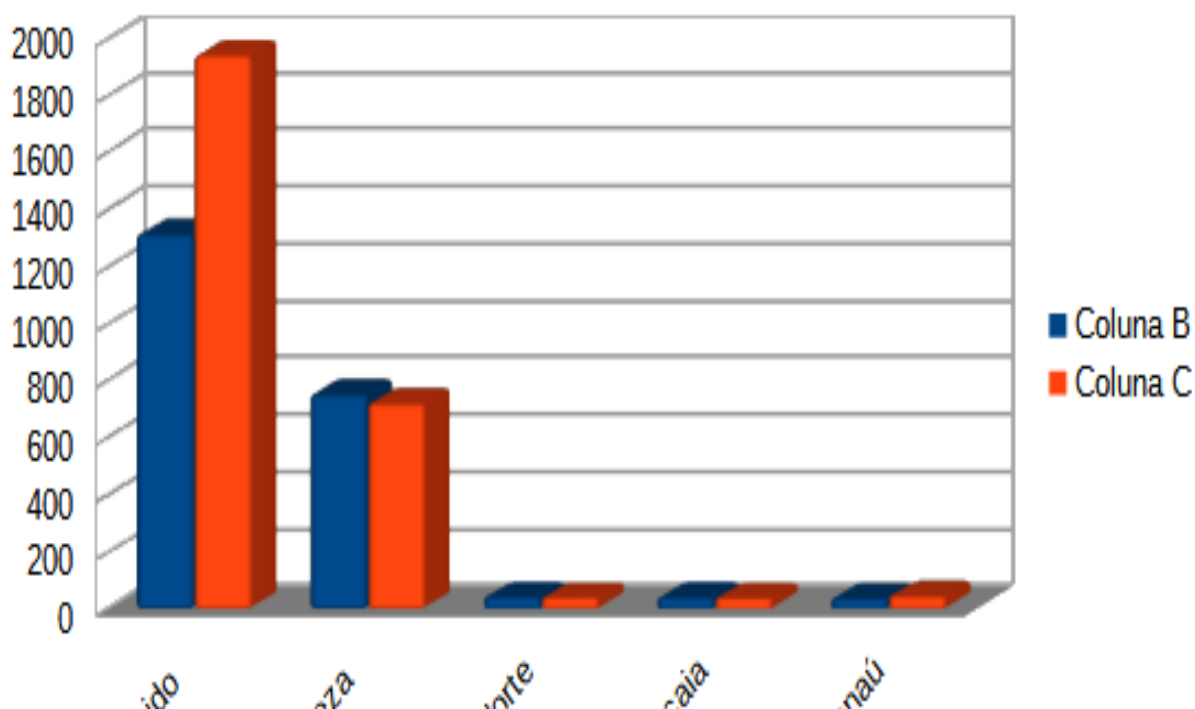
A unidade COGEP teve uma redução de -38% de demandas em 2022, os tipos RECLAMAÇÃO e SOLICITAÇÃO tiveram as maiores baixas, e os tipos ELOGIO e DENÚNCIA tiveram aumento. A SEFOR 1 teve um aumento de 10% registrado nos tipos DENÚNCIA e RECLAMAÇÃO. A SEFOR 3 teve um acréscimo de 22% nos tipos DENÚNCIA e RECLAMAÇÃO. A CREDE 1 teve um aumento de 32% distribuído nos tipos RECLAMAÇÃO e DENÚNCIA. A unidade que apresentou o maior quantitativo de demandas foi a SEFOR 2, com 78%, principalmente nos tipos RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA e ELOGIO.

Tabela11: Unidades Internas

DEMANDAS POR UNIDADE SOU ANO 2022		
Unidade	Total	%
SEFOR 2	388	11,66
COGEP	354	10,64
SEFOR 1	350	10,52
SEFOR 3	347	10,43
CREDE 1	252	7,57
COESC	142	4,26
CREDE 2	128	3,84
CREDE 6	118	3,54
CREDE 12	83	2,49
GABINETE	76	2,28
CREDE 19	75	2,25
CREDE 7	71	2,13
CREDE 5	69	2,07
CREDE 10	66	1,98
CREDE 16	62	1,86
COEDP	57	1,71
CREDE 14	54	1,62
CREDE 9	53	1,59
CREDE 3	51	1,53

Na Tabela 11 apresentamos o equivalente a 80% do total de demandas recebidas em 2022, que foram 3.326 manifestações, e aqui trazemos 2.796, ou seja, 84% das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SEDUC. Com destaques para as cinco primeiras unidades da tabela, que somam mais de 50% da representação.

3.6- Manifestações por Municípios Gráfico 5



3.7- Manifestações por Municípios

Tabela 12 Manifestações por Município

Município	2021	2022	%
Indefinido	1315	1944	47,83
Fortaleza	753	721	-4,24
Juazeiro do Norte	43	40	-6,97
Caucaia	41	39	-4,87
Maracanaú	37	46	24,32
Total	2189	2790	

Na Tabela 12 apresentamos 80% das demandas do ano de 2022, e o que nítido é que ao longo dos tempos o termo **Indefinido** tem uma representação altíssima, ou seja, 1944 usuários não identificaram o município de residência, o que prejudica análises mais refinadas para localizar os domicílios. E comparando com o ano anterior, só a cidade de Maracanaú teve mais manifestações identificadas.

3.7.1- Manifestações por Estado

Tabela 13 Manifestações por Estado

Estado	2021	2022	%
Indefinido	1315	1944	43,83
Ceará	1286	1342	4,35
São Paulo	23	14	-39,13
Minas Gerais	2	8	300
Rio Grande do Norte	3	4	33,33
Distrito Federal	4	3	-25
Piauí	4	3	-25
Pernambuco	7	2	-71,42
Goiás	1	1	
Maranhão	1	1	
Paraná	1	1	
Rio de Janeiro	7	1	87,71
Rio Grande do Sul	2	1	-50
Roraima	1	1	
Santa Catarina	2	0	-100
Pará	1	0	-100
Bahia	1	0	-100
Total	2661	3326	25

Na Tabela 13 É importante mensurar o alcance da ouvidoria da SEDUC, que nos anos 2021 e 2022 teve representação nas 5 regiões brasileiras por meio dos registros das manifestações, e nos dois anos, os usuários dos Estados do Ceará e de São Paulo foram os que mais demandaram. Importante frisar que **Indefinido** com 1944 superou o Ceará que recebeu 1342 demandas.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 94%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 78%**

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela 14 Resolubilidade

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2021	2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	2444	3086
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	204	180
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	11	60
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	2	0
Total	2661	3326

Tabela 15 – Resolubilidade

Relatório de Resolubilidade	2021	%	2022	%
Total de Manifestações finalizadas no prazo	2444	91,85	3086	92,79
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	204	7,67	180	5,41
Total de Manifestações pendentes no prazo	11	0,41	60	1,80
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	2	0,07	0	0,00
Total	2661		3326	94,49

A Ouvidoria da SEDUC ultrapassou a meta sugerida atingir 94,49%. O objetivo é trabalhar para chegar ao 100%. Creditamos nosso sucesso ao empenho de todos(as) ouvidores(as) que compõem a Ouvidoria da SEDUC.

Tabela 16 -Índice de Resolubilidade

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade de 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas no Prazo	91,85	92,79
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	204	180

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da SEDUC finalizou o ano de 2022 sem manifestação em atraso, mas durante o ano, tivemos 180 demandas que foram respondidas em atraso, ou seja, com mais de trinta dias do registro. Para 2023, além das ações que executamos em 2022, como fazer relatórios mensais das DENÚNCIAS, apresentar no Comitê Executivo, fazer o apanhado dos ELOGIOS e postar na entrada do prédio, em formato de Certificado de Elogio enviado para o/a coordenador/a do(a) servidor(a) elogiada, além de semanalmente no grupo de WhatsApp postar o compilado da semana contendo as manifestações em atraso, as parcialmente respondidas, as parcialmente respondidas há mais de seis meses, e por fim, as reabertas, incluindo nesse compilado os 10 passos para redigir em linguagem simples e os oito passos para revisar em linguagem simples e a divulgação da Lei estadual da linguagem simples. Já fizemos uma ação para reduzir as manifestações reabertas com êxito, inclusive foi apresentado a pedido pela CGE em uma das Reuniões da Rede de Ouvidores.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela 17- Tempo médio de resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2021	9 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	10 dias

A SEDUC levou em média 10 dias para responder ao(à) manifestante, é uma boa média, pois o prazo regulamentar é de 20 dias, mas a Ouvidoria quer continuar trabalhando para reduzir ainda mais.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 78%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

O índice é formado pelas perguntas A, B, C e D, conforme abaixo:

Tabela 18 -Pesquisa de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,56
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,44
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,93
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,97
Média	3,48
Índice de Satisfação:	69,50

A Ouvidoria da SEDUC infelizmente não atingiu a meta de 78%, ficando com 69,50%.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Para analisar o não atingimento do índice de satisfação de 78%, temos hipóteses: tempo de resposta, em 2022 nosso tempo foi de 10 dias, é necessário reduzi-lo, quantidade de manifestações reabertas, estamos reduzindo paulatinamente, mas o ideal é zerar as reabertas, cuidar mais na hora da devolutiva ao (à) manifestante para não “deixar passar” uma resposta insatisfatória ou incompleta.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Tabela 19 amostra de respondentes

Total de pesquisas respondidas	322
Total de manifestações finalizadas	3.266
Representação da Amostra	9,85 %

Das 3.266 demandas finalizadas, 322 manifestantes responderam a pesquisa, o que representa 9, 85% de respondentes. O item pior avaliado foi a **qualidade da resposta**, o que já indica que as áreas vão precisar reavaliar a resposta que está dando à sociedade.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela 20 Expectativa do Cidadão

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,64
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,53%

O serviço de Ouvidoria da SEDUC foi avaliado negativamente em -3,02%, ou seja, gerou uma expectativa negativa ao serviço prestado.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

Os assuntos/reclamações mais demandados em 2022 foram:

-Conduta inadequada de núcleo gestor com 292 manifestações com os sub-assuntos **Atividade indevida na unidade escolar** com 108 demandas, **Constrangimento a aluno** com 45 e **Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade)** com 43 manifestações;

-Funcionamento da escola e procedimentos escolares com 191 reclamações, com os sub-assuntos mais demandados **Regimento Escolar** com 61, **Fardamento escolar**, com 23 e **Emissão de certificado/declaração escolar** com 22.

Os Assuntos/denúncias mais demandados de 2022 foram:

-Conduta inadequada de núcleo gestor com 172 manifestações com os sub-assuntos **Atividade indevida na unidade escolar** com 64 demandas, **Constrangimento a aluno** com 21 e **Assédio moral** com 19 manifestações.

-Concurso público/seleção com 101 manifestações com o sub-assunto **irregularidades no processo** com 72 denúncias.

Como se pode perceber os assuntos se repetem nos tipos reclamação e denúncia, os assuntos mais pontuados dizem respeito ao chão da escola, é importante esta constatação pois, a comunidade escolar ao registrar tais situações mostra que acredita que a Ouvidoria está fazendo o papel de mediadora, de conciliadora imparcialmente como deve ser ação do instituto ouvidoria.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Como apresentado no item anterior pelos assuntos mais demandados, compreende-se que a comunidade escolar está mais esclarecida, e ao se sentir lesada de alguma forma, recorre à Ouvidoria para a solução do problema apresentado. E tem dado resultado, a SEDUC tem aberto sindicâncias após constatar que denúncias recebidas relataram ilícitos que posteriormente houve a comprovação.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Para mitigar as situações elencadas nos itens 5.2 e 5.3, a SEDUC elaborou o **Procedimento Operacional Padrão no combate ao Assédio Sexual nas Escolas** a serem seguidos pelas CREDES/SEFOR. Outra ação que a SEDUC está executando é a implantação das **Comissões de Proteção e Prevenção à Violência contra Crianças e Adolescentes(CPPE)** nas escolas de Fortaleza, inicialmente, com a progressiva extensão a todas as escolas da rede estadual, o objetivo destas ações é de evitar a reincidência, e se acontecer, as unidades já terão os instrumentais para nortear.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Os benefícios alcançados pela Setorial, através das manifestações recepcionadas na Plataforma Ceará Transparente dão subsídios para em parceria com as áreas internas e gestão superior, tratar de forma mais orgânica e otimizada, para diminuir a reincidência.

Conceitos de Benefícios:

I - benefício financeiro:

Em 2022 a Ouvidoria recebeu 54 demandas com o assunto **Acúmulo indevido de cargos**, 19 de **Nepotismo**, 10 de **Uso indevido de veículo oficial**, que foram encaminhadas aos setores competentes, não podemos mensurar o valor financeiro quando detectados os ilícitos, mas quando detectado, é sanado de imediato.

II - benefício não-financeiro:

Como benefício não- financeiro, podemos exemplificar as medidas tomadas pela setorial como a institucionalização do instrumental **Procedimento Operacional Padrão no combate ao Assédio Sexual nas Escolas** e a implantação das **Comissões de Proteção e Prevenção à Violência contra Crianças e Adolescentes(CPPE)**, que não contabilizados como benefícios financeiros mas repercutem positivamente no chão da escola.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A equipe da Ouvidoria participou de todas as reuniões da Rede de Ouvidorias, do Congresso da ABO e dos encontros TIRA DÚVIDAS realizados pela CGE.

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A legislação que dispõe sobre a Carta de Serviços no âmbito da Administração Pública Estadual, também foi reformulada, com atualização de competências e procedimentos, de forma a garantir a sua implantação no âmbito dos órgãos e entidades.

Questões pertinentes à gestão da Carta de Serviços.

A Carta de Serviços da SEDUC está atualizada, tem 24 serviços cadastrados, sendo 7 Serviços **Digitais**, 5 **Semidigitais** e 10 **Presenciais**. Não foi possível colher o **quantitativo e os serviços** que foram avaliados no ano.

Os tipos de Serviços mais demandados em 2022 foram:

Realizar matrícula com 20 manifestações;

Projeto Educacional com 3 demandas;

Formação contínua de professores com 2 demandas;

Obter informações sobre escolas de ensino Médio em tempo integral com 1 manifestação;

Projeto Diretor de Turma com 1 demanda;

Registrar processos na SEDUC com 1 manifestação;

Atendimento ao servidor público com 1 demanda.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial realizou a Ação de Boa Prática no ano de 2022, com o título **#ELOGIAR FAZ BEM!**

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 foi de “retorno à normalidade” após a pandemia, tivemos um aumento de manifestações em relação ao ano de 2021. Para 2023 é importante que a Célula de Ouvidoria da SEDUC coloque em prática as Orientações propostas pelo Relatório de Gestão 2021, além de outras ações que a CEOUV já tem elaborada.

As dificuldades detectadas em nosso mister, são em decorrência de prazos que algumas áreas ainda não estão sensibilizadas em responder. Esse é um trabalho diário que temos na conscientização do cumprimento.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a CEOUV sugere que sejam divulgados os meios de comunicação nos canais de TV para dar maior capilaridade, e não só divulgar nas redes sociais.



Orientadora da Célula de Ouvidoria

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria Setorial, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com o Decreto nº 33.485/2020.

É importante que seja destacado no pronunciamento o compromisso da gestão do órgão/entidade referente ao encaminhamento do relatório junto às áreas internas, bem como a publicação no sítio institucional.

Observação. Esse tópico poderá ser na forma de despacho do dirigente ou como parte integrante do relatório.

Fortaleza, 10 de março de 2023



Eliana Nunes Estrela
Secretária da Educação

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

#Elogiar faz bem

2. Período de realização da Prática/Ação:

Mensalmente são publicados em local de fácil visibilidade e acessível os certificados dos(as) servidores(as) elogiadas, e o Coordenador do Controle Interno e Ouvidoria- Vinicius Sales encaminha para o e-mail do chefe imediato para que dê conhecimento à pessoa elogiada.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A ação se justifica, pois a pessoa elogiada se sente reconhecida pelo trabalho executado, não sabemos se a exposição do painel de elogios na lateral do elevador de acesso aos outros andares da instituição fomenta as pessoas a elogiarem, mas cresceu o número de elogios, após a ação ser feita durante o ano de 2022.

4. Descrição da Ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral)

Após finalizar o mês é feito o relatório dos elogios, é confeccionado o Certificado de elogio, personificado, em que consta o nome da pessoa elogiada, a manifestação, e a identificação do manifestante. Os objetivos são fomentar a prática do elogio pela sociedade, e também é uma forma de elevar a autoestima dos(das) trabalhadores(ras) da SEDUC.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade etc.)

Mensalmente são listados os elogios, são confeccionados os Certificados a Gráfica da SEDUC faz a arte e ficam expostos no mural, que mensalmente é substituído pelos elogios.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Em anexo apresentaremos os painéis, além disso, nós da SEDUC postamos no grupo da Rede de Ouvidores para conhecimento.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Um resultado que pode ser comprovado é que em 2021 a SEDUC recebeu 43 elogios e em 2023 foram 84. E muitos elogios são feitos de forma presencial, as pessoas chegam na CEOUV querendo registrar a manifestação após ver o painel.

