



**Relatório de Ouvidoria 0039/2020**

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO
INTERESSADO:	MARIONEIDE ANGELICA KLIEMASCHEWSK - SECRETÁRIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO
C/ CÓPIA:	LOANA CONCEIÇÃO FARIAS - OUVIDORA SETORIAL DA SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO
ASSUNTO:	ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO PERÍODO ENTRE 20 DE MARÇO DE 2020 E 20 DE AGOSTO DE 2020.

EVOLUÇÃO DOS NÚMEROS DE MENSAGENS  
NA OUVIDORIA SETORIAL DA SEDUC  
FRENTE ÀS MEDIDAS DE PREVENÇÃO E  
COMBATE AO CORONAVÍRUS (COVID -19).

Cuiabá - MT  
Setembro/2020

## 1 INTRODUÇÃO

O cidadão, para garantir seus direitos como usuário de serviços públicos, poderá apresentar manifestações perante a administração pública, através da ouvidoria do órgão ou entidade responsável pelo serviço, com fundamento na Lei nº 13.460, de 2017.

No poder executivo do Estado de Mato Grosso, as ouvidorias são organizadas em rede, tendo como órgão central a Controladoria Geral do Estado - CGE, conforme disposto na Lei Complementar nº162, de 2004 e Lei Complementar nº 550, de 2014. Com base na premissa legal, as ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular, submetem-se ao controle operacional da CGE.

Ainda de acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão, gerenciado pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, é o sistema único de Ouvidoria do poder executivo. Portanto, é por meio desse sistema que as manifestações são registradas pelos cidadãos.

A Ouvidoria Geral é responsável também pelos telefones 162 e 0800 647 1520, divulgados em todos os materiais de informação do Governo do Estado, inclusive nos veículos oficiais e placas de obras. A equipe da Ouvidoria Geral recebe as ligações e transfere para as Ouvidorias Setoriais, agilizando assim o atendimento do cidadão.

Da análise dos relatórios extraídos do sistema Fale Cidadão, constata-se que a Secretaria de Estado de Educação - SEDUC é uma das mais demandadas pelos cidadãos, dividindo, ano após ano, as primeiras colocações em números de mensagens com órgãos/entidades como DETRAN, SEFAZ e SES.

Ressalta-se que neste exercício de 2020, considerando a situação de pandemia decretada desde março, em que os cidadãos se viram obrigados ao isolamento social e muitos serviços públicos foram disponibilizados somente via digital, observa-se que o Sistema fale Cidadão foi bastante demandado.

Nesta perspectiva, considerando a atribuição precípua da Ouvidoria de acompanhar o tratamento e a efetiva resposta ao cidadão, e de propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, apresentamos este relatório, no qual analisamos as mensagens recebidas referentes à SEDUC, entre 20 de março e 20 de agosto de 2020, frente às medidas de prevenção e combate ao Coronavírus (COVID-19), dentre elas a suspensão das aulas

presenciais, e implementação do ensino à distância para todos os alunos da rede estadual.

## **2 DO PAPEL DA OUVIDORIA**

A Lei nº 13.460/2017 prevê, conforme apresentado anteriormente, que o usuário dos serviços públicos pode apresentar manifestações à administração pública e que essas manifestações devem ser recebidas pela ouvidoria.

Em seu art. 12, a lei prevê que os procedimentos administrativos referentes à análise dessas manifestações deverão visar a efetiva resolução das processos que inclui a análise e obtenção de informações, se necessário, a decisão administrativa final e a ciência ao usuário - observando os princípios da eficiência e da celeridade.

## **3 EVOLUÇÃO DA SITUAÇÃO DE SAÚDE PÚBLICA - PANDEMIA**

Em janeiro de 2020 começaram a ser divulgadas notícias de um novo vírus infectando pessoas na China.

Em fevereiro o vírus já estava causando mortes na Europa, e no dia 26 do mesmo mês o primeiro caso no Brasil foi confirmado, deixando todos em alerta.

Em 11 de março a Organização Mundial da Saúde decretou a situação do coronavírus como uma pandemia.

Em 16 de março o Governo do Estado Publicou o decreto nº 407, com as primeiras orientações para prevenção e combate ao vírus em Mato Grosso, suspendendo diversas atividades, sendo uma delas as aulas presenciais, dias antes da confirmação do primeiro caso, ocorrida em 19 de março.

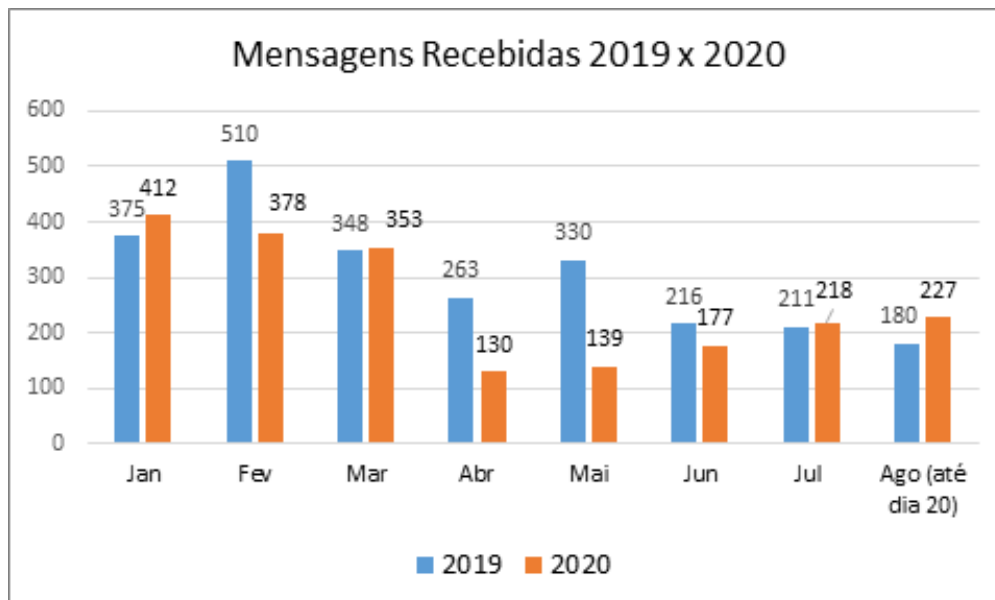
O decreto nº 407 foi o primeiro de muitos orientando as medidas a serem tomadas pela sociedade civil e pelos órgãos e entidades do poder executivo, inclusive com a autorização para suspensão do atendimento presencial à população, regime de trabalho em escalas e tele trabalho.

## **4 DO NÚMERO DE MENSAGENS**

Na média geral não houve muita alteração nas mensagens recebidas pela SEDUC entre 2019 e 2020. Nos meses de abril e maio houve uma redução com relação ao ano anterior, em junho essa diferença começou a diminuir, e em agosto, a quantidade

recebida até dia 20 já superou o número de agosto de 2019.

Gráfico 1

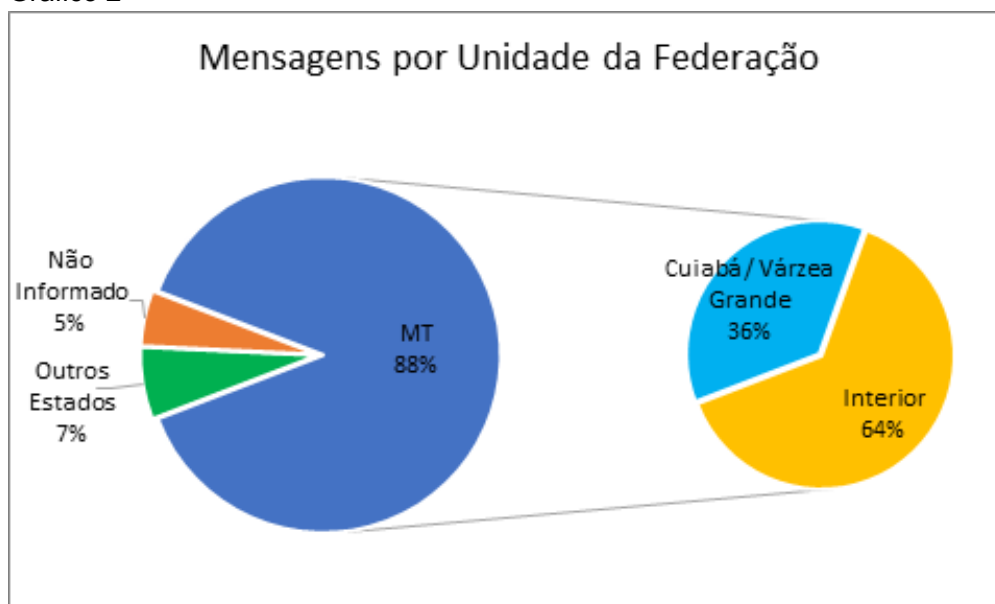


Conforme podemos verificar nas tabelas e gráficos abaixo, a maioria (88%) das mensagens recebidas é de cidadãos residentes em Mato Grosso. Desses, apenas 36% são de Cuiabá e Várzea Grande, e 64% são do interior do estado. Foram recebidas mensagens de 105 municípios do nosso estado.

Tabela 1

ESTADO	QT	%	Cidade	Total	%
Não Informado	50	5%			
Outros Estados	65	7%	Cuiabá/Várzea Grande	316	36%
MT	870	88%	Interior	554	64%
<b>Total Geral</b>	<b>985</b>	<b>100%</b>			

Gráfico 2

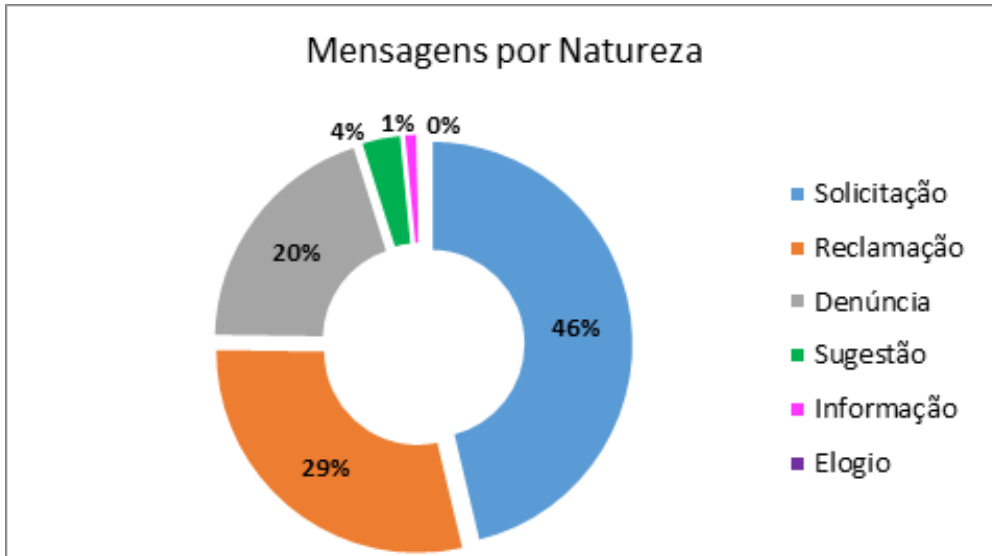


Com relação à natureza das mensagens recebidas, no período de recorte deste relatório (20 de março a 20 de agosto de 2020), verificamos que as SOLICITAÇÕES representam quase 50% (46%) das mensagens e as RECLAMAÇÕES, 29%, conforme apresentamos abaixo:

Tabela 2

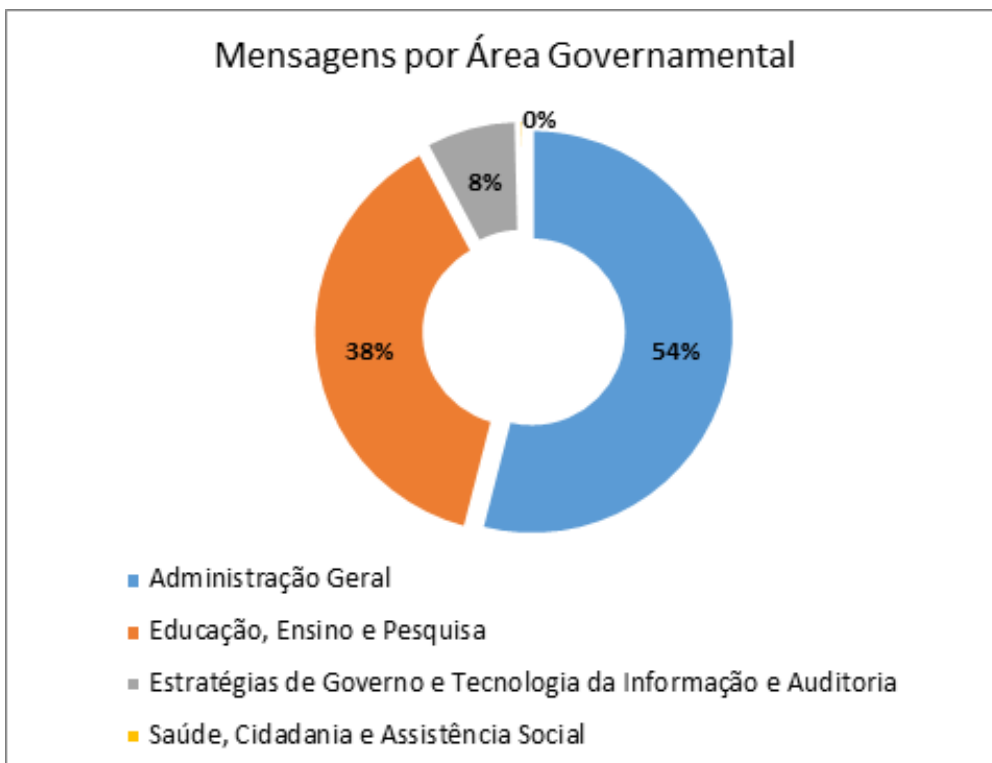
NATUREZA	QT	%	
Solicitação	456	46%	<b>75%</b>
Reclamação	285	29%	
Denúncia	196	20%	
Sugestão	33	3%	
Informação	12	1%	
Elogio	3	0%	
<b>Total Geral</b>	<b>985</b>	<b>100%</b>	

Gráfico 3



Com relação à Área Governamental, mais de metade (54%) das mensagens referem-se a Administração Geral, e 38% das mensagens são da área de Educação, Ensino e Pesquisa, que é a área específica da secretaria.

Gráfico 4



A categorização dos assuntos das mensagens é feita através dos campos Tipificação, que é o assunto mais geral, detalhado pelo Assunto Específico. Na tabela abaixo apresentamos o volume de mensagens recebidas nas duas áreas governamentais mais demandadas, Administração Geral, e Educação, Ensino e Pesquisa, demonstrando os assuntos mais abordados:

Tabela 3

ÁREA GOVERNAMENTAL	TIPIFICAÇÃO	QT	%	ASSUNTO ESPECÍFICO	QT	%
ADMINISTRAÇÃO GERAL	MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	162	30%	Atribuição de Aula	127	78%
				Outros 15 Assuntos	35	22%
	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	89	17%	Relacionamento e Ética Profissional	53	60%
				Acúmulo de Cargos	23	26%
				Outros 6 Assuntos	13	15%
	DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	88	17%	Salários. Vencimentos. Remunerações	52	59%
				Outros 11 Assuntos	36	41%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	50	9%	Contagem de Pontos	43	86%	
			Candidatos a Cargo e Emprego Públicos	6	12%	
OUTRAS 24 TIPIFICAÇÕES	143	27%	Outro	1	2%	
<b>Total</b>		<b>532</b>	<b>100%</b>			
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ENSINO MÉDIO (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS)	218	58%	Outros Assuntos Referentes à Vida Escolar	44	20%
				Documentação Escolar	39	18%
				Exame Supletivo	23	11%
				Planejamento da Atividade Escolar	20	9%
				Outros 15 Assuntos	92	42%
	ENSINO FUNDAMENTAL (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS, NO CAMPO E EDUCAÇÃO)	80	21%	Outros Assuntos Referentes à Vida Escolar	33	41%
				Planejamento da Atividade Escolar	11	14%
Outros 9 Assuntos				36	45%	
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	33	9%	Normatização e Regulamentação	18	55%	
			Calendário Escolar	14	42%	
OUTRAS 8 TIPIFICAÇÕES	45	12%	Outro	1	3%	
<b>Total</b>		<b>376</b>	<b>100%</b>			

Conforme podemos verificar, no período os assuntos mais citados foram Atribuição de Aulas e Outros assuntos referentes à vida escolar.

## 5 TEOR DAS MENSAGENS COM RELAÇÃO À PANDEMIA

Após um período inicial de muitas dúvidas com relação ao funcionamento das unidades escolares, se haveria atendimento presencial, como deveria se agir com relação ao

grupo de risco, entre outros, passamos a receber reclamações e solicitações sobre as alterações da prestação do serviço de educação oriundas da prevenção e combate do Coronavírus (COVID-19):

- **Aulas em ambiente virtual** : dificuldade de acesso e manuseio, conteúdo insuficiente ou sem relação com o andamento da turma. Após o início do ano letivo, as mensagens relatam dificuldades no acesso à plataforma Microsoft Teams.

*(...) as aulas não estão servido para todos os alunos, no caso dos que não irão realizar o ENEM esse ano, digo o ensino fundamental, os que querem participar da aula, acabam ficando sem entender, por não ser conteúdo deles, até os do ensino médio não estão entendendo por que não estão entendendo o conteúdo, a forma como vocês agregaram a forma de aula ficou muito difícil para muitos alunos, o áudio fica estourado o que impede de muitos escutarem sem machucar os ouvidos, ou fazer um barulho estrondoso. Mensagem 219445 22/05/2020*

*Solicito o email institucional sou diretora de escola campo- e orientação de como proceder com os demais servidores da instituição, já que será necessário este procedimento para acessar a plataforma Teams para aulas virtuais Mensagem 231762 13/07/2020*

- **Distribuição do material de apoio impresso** : dificuldade na retirada do material, falta de informações sobre a disponibilização desse material e qualidade do material.

*Bom dia! Gostaria de saber se as apostilas disponibilizadas no site é para venda? Pelo que ouvi falar a escola deveria disponibilizar para os alunos que não tem acesso a internet e nem como imprimir, no entanto o que vejo é que virou um comércio, uma maneira de ganhar dinheiro de pessoas que estão precisando de ajuda, em Jaciara e pelo que vejo nas redes sociais (grupos de compra e venda) em toda região as apostilas estão sendo vendidas. Algumas a R\$0,50 a folha outras a R\$12,00 a apostila semanal. Agora eu pergunto: De onde algumas famílias vão tirar esse dinheiro? Como vai fazer aquela mãe que optar a dar uma educação aos filhos e tirar esse valor da renda, para suprir essa despesa? Não sei! Só queria a informação correta, se é dever da escola dar apoio ao aluno que não tem condições, deveriam fiscalizar esse comercio! Mensagem 213218 - 28/04/2020*

*(...) teve laive da escola no facebook, e já disseram que nao vao da apostila, so pra quem é pobre. não acho justo. se minha filha quer e nao posso pagar a escola tem que da sim. minha filha ja perdeu muitos dias sem aula. difícil*



---

*acompanhar so pelo celular Mensagem 235596 03/08/2020*

- **Distribuição das cestas básicas com o recurso da merenda escolar** : falta de informação sobre os critérios de distribuição, dificuldade de retirada da cesta.

*Tenho o bolsa família e não ganhei a cesta da alimentação da escola. a secretária disse que nao iria sair de casa para avisar as pessoas por conta do coronavirus e agora? aqui na escola tem muitos alunos com o bolsa família e somente quem a secretária escolheu e colocou na lista para a seduc foi contemplado. Mensagem 212259 23/04/2020*

*Minha filha nao esta recebendo a ajuda da alimentação do colegio a PRIMEIRA entrega o nome nao estava na lista a SEGUNDA o sacolao acabou e esta esperando a terceira remessa. QUERO SABER porque a ESCOLA NAO ESTA REPASSANDO O SACOLAO PRA MINHA FILHA.(...) NA DATA DE HOJE fui buscar o sacolao e eles me informou que o sacolao acabou , e perguntei a eles como acabou si enviado pra cada criança que é matriculado como acabou ? Mensagem 226306 19/06/2020*

- **Falta de professores** : Não renovação dos contratos dos professores temporários por motivo da entrada no período eleitoral.

*(...), visto que nossos filhos já foram prejudicados pela pandemia e neste momento estão tendo a oportunidade de retornarem aos estudos via APRENDIZAGEM CONECTADA do estado de MT, surge os problemas de falta de professor, a informação que tivemos da coordenação da escola é que já fizeram tudo que poderia ser feito em solicitações ao governo e foram todos negados e mais que não haverá contratação dos professores que faltam por que vão entrar em eleições... poxa vida eleições?? E o "futuro do mundo fica pra depois" ? A turma do 8º não tem professores de Matemática (aula muito importante) e Artes. Mensagem 238645 20/08/2020*

*Bom dia, Gostaria de registrar uma denúncia da Escola (...). Já estamos na 3 semana É os alunos sem aula até agora. Hj ficou marcado das crianças ter aula e os alunos on line sem professor, Isso é um absurdo . Mensagem 238064 17/08/2020*

## 6 DAS RESPOSTAS

Considerando a legislação vigente, o prazo de resposta às demandas dos cidadãos é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias para pedidos de informação baseados na Lei de

Acesso à Informação, e 15 dias, prorrogáveis pelo mesmo período para as demais mensagens.

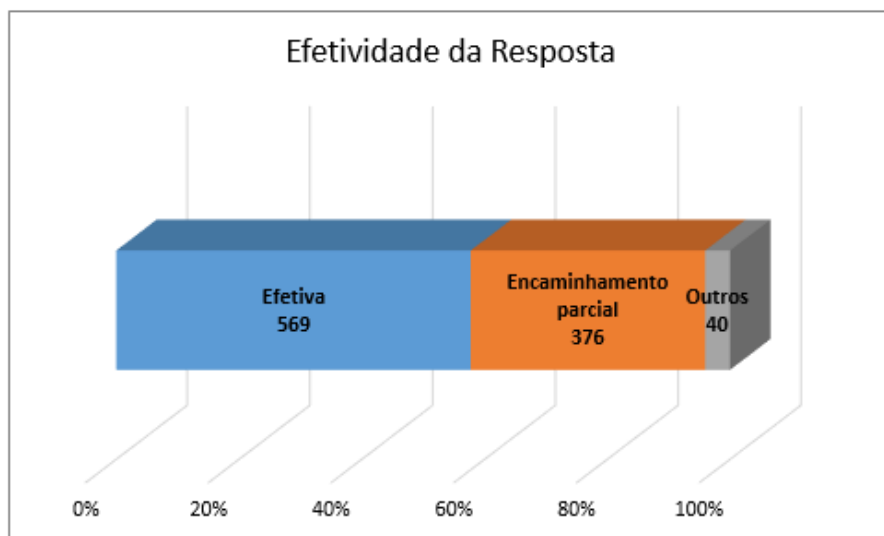
A SEDUC finaliza todas as mensagens em um prazo médio de dois dias. Entretanto, 38% das mensagens são somente encaminhadas ao setor responsável, e finalizadas informando ao cidadão desse encaminhamento.

Contudo, nesse trâmite, a Ouvidoria Setorial não está recebendo a devolutiva de diversos setores, deixando assim o cidadão sem resposta efetiva para sua solicitação ou reclamação.

Tabela 4

EFETIVIDADE DA RESPOSTA	QT	%
Efetiva	569	58%
Encaminhamento parcial	376	38%
Outros	40	4%
<b>Total Geral</b>	<b>985</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5



## 7 INDISPONIBILIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No início de junho de 2020 a SEDUC mudou de prédio, e por este motivo teve o atendimento telefônico suspenso. Na ocasião, o impacto no atendimento à população foi pequeno, considerando que foi na vigência de decreto suspendendo os atendimentos

---

presenciais e com revezamento de servidores para trabalho presencial.

Entretanto, até a emissão deste relatório, em 25 de agosto, os telefones ainda não tinham sido instalados em sua totalidade. A Ouvidoria Setorial, inclusive, ainda encontrava-se sem linha telefônica.

Nesse período recebemos diariamente, dezenas de contatos de cidadãos tentando falar com a SEDUC, muitos necessitando de orientações para acesso às plataformas online e sem conseguir atendimento presencial ou orientações mais detalhadas nas unidades escolares. Para o atendimento ao cidadão foi-nos informado o telefone 0800 65 1717, de suporte técnico, mas não conseguimos atendimento em nenhuma tentativa.

## **8 CONSIDERAÇÕES E ORIENTAÇÕES**

1. Considerando que é função precípua da ouvidoria garantir a celeridade e a efetiva resposta ao cidadão é necessário que os setores da SEDUC tenham como regra devolver as demandas para a Ouvidoria Setorial com a devida resposta mesmo nos casos em que o cidadão já foi atendido, e já sabe o resultado final do seu pedido pois as demandas precisam ser encerradas no âmbito do sistema Fale Cidadão. Inclusive em casos em que o mérito da questão não seja atendido no momento, é necessário informar ao cidadão o que foi já feito sobre o caso e os próximos encaminhamentos.
2. Considerando que a solução encontrada para a continuidade das aulas através de plataforma online - é um canal novo para a grande maioria dos alunos, pais e professores, que a maior parte das mensagens recebidas pela Ouvidoria é do interior do estado, pela grande capilaridade dos serviços prestados pela SEDUC, é necessário que se disponibilize um canal de atendimento telefônico e online específico para essa plataforma, com pessoal capacitado para sanar dúvidas e eventuais dificuldades sobre o acesso, e em quantidade necessária para atender a demanda.
3. Considerando os serviços desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial, é essencial que a SEDUC disponibilize a estrutura necessária: ramais telefônicos, internet, computadores, impressora, copiadora e scanner, espaço reservado para atendimento presencial (podendo ser um espaço exclusivo da ouvidoria ou compartilhado com outros setores). A Ouvidoria Setorial deve ter a sua instalação considerada como prioritária em caso de mudança ou outras adequações. Além disso, com todas as mudanças oriundas da prevenção e combate ao Coronavírus

(COVID-19), e a necessidade de orientação dos servidores e cidadãos em geral, é essencial que o atendimento telefônico seja brevemente reestabelecido em todos os setores da Secretaria.

4. Considerando o período eleitoral e a impossibilidade de renovação de contrato de professores temporários, sugerimos o desenvolvimento de trabalho de controle interno em gestão de pessoas, caso não exista, verificando a quantidade de contratos encerrados nesse período e de alunos que poderão ser prejudicados, avaliando as possíveis soluções, com objetivo de evitar que a situação ocorra nos próximos períodos eleitorais. É importante verificar também se a SEDUC fez alterações em seu cronograma de aulas e disciplinas, com vistas a reduzir o prejuízo aos alunos no período eleitoral. Em caso positivo, essa informação deve ser utilizada para responder as demandas de ouvidoria sobre o assunto.
5. Considerando que ainda há desinformação sobre a distribuição das apostilas e também das cestas básicas, inclusive dos critérios para o recebimento dessas cestas, orientamos a divulgação massiva através dos canais oficiais de comunicação do estado e nas mídias, via assessoria de imprensa.

À apreciação superior.

Cuiabá, 2 de Setembro de 2020

---

*Aline Rabaioli Landini*

Analista da Área Meio - Administradora

---

*Vilson Pedro Nery*

Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência