

**SEDUC**  
Secretaria de  
Estado de  
Educação



Governo de  
**Mato  
Grosso**

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

**OUVIDORIA SETORIAL SEDUC**

**AÇÕES EM 2020**

**Equipe Ouvidoria**

**Gustavo Konopatzki**  
**Loana Conceição Farias**  
**Luis Lopes da Silva**

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	3
1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.....	4
<b>2. MENSAGENS RECEBIDAS</b> .....	5
2.1 Anos 2020/2019.....	5
2.2 Mensagens recebidas vs. não recebidas .....	5
2.3 Demandas mensal .....	6
2.4 Tempo de resposta das mensagens .....	7
<b>3. ASSUNTOS RECORRENTES</b> .....	8
3.1 Tipificação .....	8
3.2 Assunto Específico .....	10
<b>4. NATUREZA DAS MENSAGENS</b> .....	13
<b>5. MEIO DE ENTRADA DAS MENSAGENS</b> .....	14
<b>6. PARTICIPAÇÃO POR GÊNERO</b> .....	15
<b>7. PERFIL DO USUÁRIO: ESTADO/CIDADE</b> .....	15
7.1 Usuários por unidade da Federação .....	15
7.2 Usuários por cidade do Estado de Mato Grosso .....	16
<b>8. MUNICÍPIOS MAIS POPULOSOS DO ESTADO DE MATO GROSSO</b> .....	17
<b>9. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	18

## 1. APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988, também denominada de ‘Constituição Cidadã’, prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de “participação” na Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Uma das formas de participação assegurada é a iniciativa de fazer reclamações e denúncias a respeito da qualidade dos serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Os usuários dos serviços públicos, sejam pessoa física ou jurídica, têm o direito de fazer solicitações e obter informações de qualquer natureza para subsidiar seus interesses e/ou manifestarem descontentamentos no âmbito da esfera pública.

A Lei nº 13.460/2017, que assegura os direitos de manifestação aos usuários dos serviços prestados pela administração pública, estabelece normativas para a participação, proteção e defesa de todos os interessados em contribuir com a melhoria da prestação de serviços. Esta lei também é conhecida como Código de Proteção dos usuários dos Serviços Públicos e normatiza as atividades da Ouvidoria. Define como atribuições inerentes ao setor a função de propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos, auxiliar para a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com lei e sugerir a adoção de medidas adequadas à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, entre outras atribuições tipificadas no art.13.

Este documento tem a premissa de apresentar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial SEDUC, ano 2020, à Controladoria Geral do Estado CGE, em atendimento ao disposto no art.14, inciso II e art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017. Sendo a Controladoria Geral do Estado - CGE, o órgão superior de controle interno do Poder Executivo estadual, executa as suas atribuições de controle consonante ao regramento do art. 52, § 2º da Constituição de Mato Grosso, e dispositivos da Lei Complementar nº 162/2004 e Lei Complementar nº 550/2014. A CGE coordena a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, estando a Ouvidoria SEDUC a ela vinculada.

Este relatório descreve as ações executadas, análises procedimentais e proposições de melhorias. Demonstra a quantidade geral de mensagens recebidas e respondidas no prazo de tolerância, o tempo médio de resposta e o quantitativo mensal das mensagens registradas, os meios de acesso de registro na Ouvidoria, a natureza de cada mensagem, a segmentação por gênero demandante, o perfil do usuário por estado, a tipificação e o assunto específico das demandas com maior percentual de registro e a concentração das demandas nos 20 municípios com maior população.

## 1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo são executadas em forma de rede, por meio da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, cujo órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE, regida por Leis Federal e Estadual.

As ouvidorias setoriais, as especializadas e as submetidas ao processo de eleição para escolha do titular são vinculadas, operacionalmente, à CGE, cuja macrofunção de Ouvidoria está sob a orientação e acompanhamento da Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência (SAOGT).

As mensagens registradas no sistema 'Fale Cidadão', são gerenciadas pela equipe da SAOGT que passam por filtro de análise e reconhecimento e são enviadas, pelo próprio sistema às Ouvidorias Setoriais a qual se refere. Destarte, cada Ouvidoria Setorial/Especializada tem uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as demandas provenientes de diferentes territórios aos cidadãos postulados.

Assegura a Lei Complementar nº 550/2014, de que o sistema informatizado "Fale Cidadão" é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual para todo e qualquer registro de mensagens advindo da sociedade usuária dos serviços públicos. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas e demandadas aos Órgãos, Secretarias Adjuntas, Superintendências, Assessorias Pedagógicas e Setores da Seduc para a devida manifestação de resposta ao cidadão-usuário.

A orientação técnica de Ouvidoria nº 004/2020, clarifica de que a Ouvidoria Setorial e/ou Especializada é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão Anual de sua entidade, pela publicização em site específico, inserção na internet e pelo envio à SAOGT, para análise, compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo que será de conhecimento público.

Face ao exposto, a Ouvidoria Setorial Seduc, em cumprimento as prerrogativas legais, apresenta à SAOGT o relatório de gestão do ano de 2020, composto de 12 tabelas e 10 gráficos demonstrando o quantitativo e percentual das ações demandadas com a relativa análise e observações.

## 2. MENSAGENS RECEBIDAS

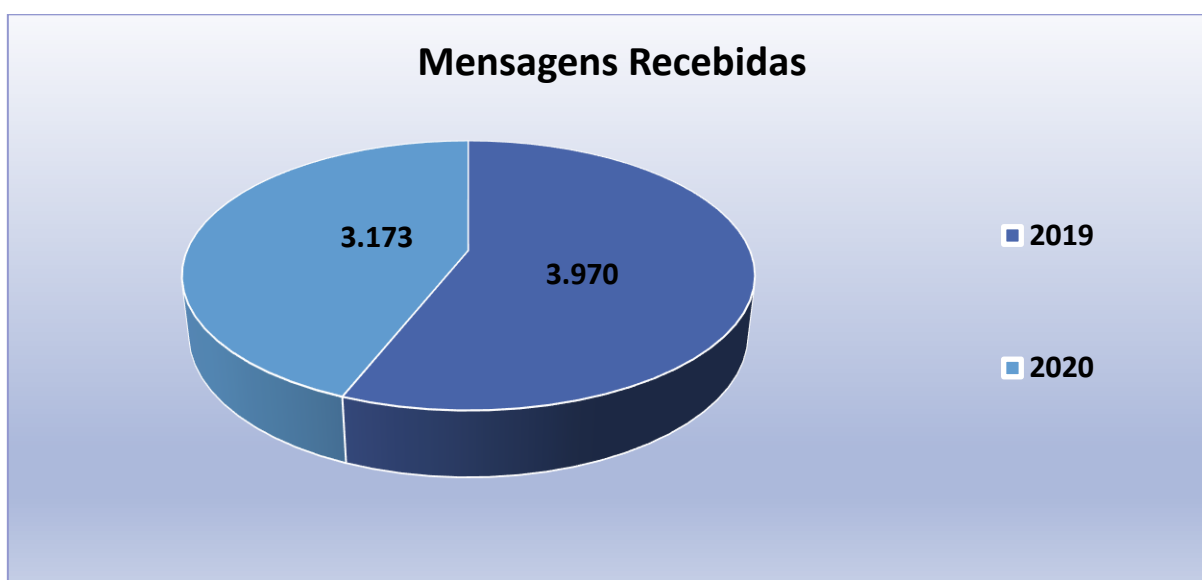
### 2.1 Anos 2020/20219

As duas tabelas infratranscritas retratam a execução das demandas em 2020 e 2019. Este registro inicial é um comparativo basilar para situar-se no espaço temporal entre os dois anos. Não há análise sequencial comparativo para este período.

Tabela 1 – Mensagens recebidas

Ano	Quantidade
2020	3.173
2019	3.970

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT

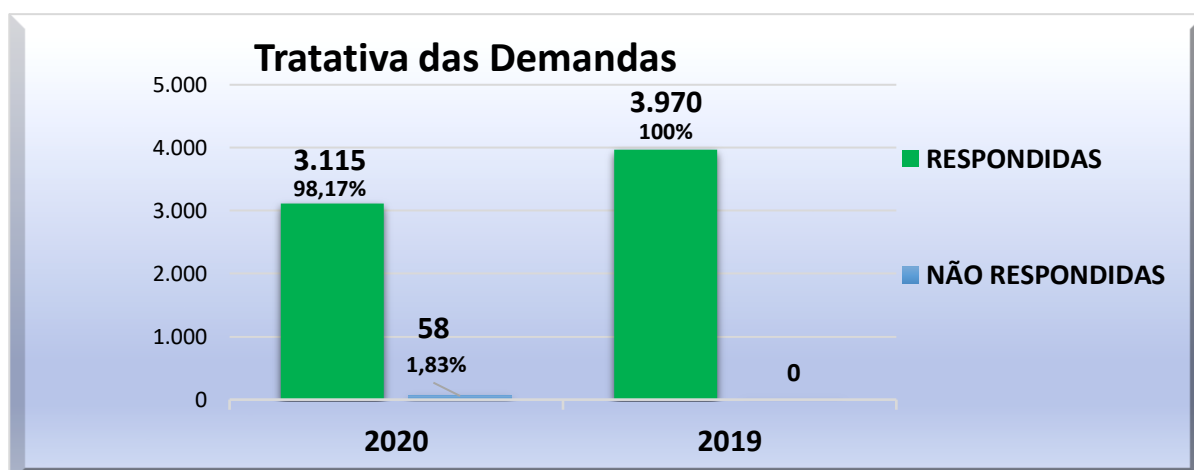


### 2.2 Mensagens respondidas vs. não respondidas

Tabela 2 – Tratativa das Demandas

Mensagens	2020	%	2019	%
RESPONDIDAS	3.115	98,17	3.970	100
NÃO RESPONDIDAS	58	1,83	-----	-----

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



As tabelas 1 e 2 registram o comparativo de mensagens recebidas e respondidas nos anos 2020 e 2019. A partir da tabela 3 estão demonstrados somente os resultados das ações do ano de 2020, exigência para o Relatório de Gestão. Em uma análise subliminar nota-se de que em 2020, a situação inusitada da CONVID 19, exigiu adaptação de novas formas de trabalho em todos os ambientes laborais, possibilitando retração das demandas à Ouvidoria a qual teve redução de 25,12% se comparado aos registros de 2019. Porém, naquele ano foi notório o percentual de 100% das mensagens respondidas, no entanto, em 2020 registrou-se o percentual de 98,17% das mensagens respondidas e 1,83% não respondidas. É eloquente registrar de que mesmo havendo intempéries na rotina laboral, o percentual de respostas foi satisfatório. Alude nesse diapasão que em 2019 a Ouvidoria Setorial Seduc tinha em seu quadro 4 servidores e em 2020 contava com o efetivo de apenas 2 servidores.

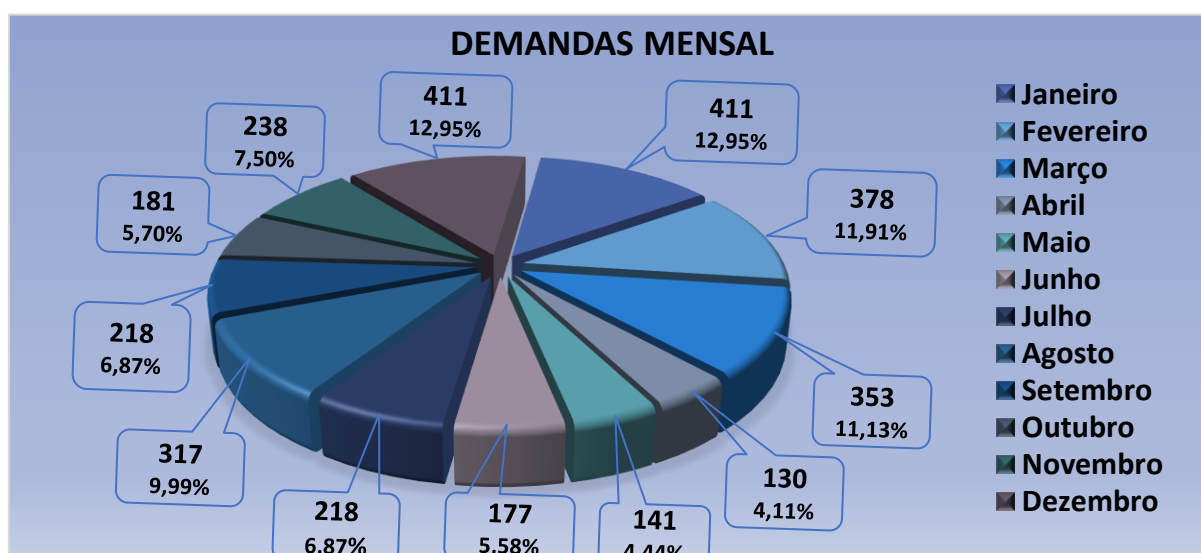
### 2.3 Demandas Mensal

Grafa-se nesta tabela a movimentação mensal de todos os registros no sistema Fale Cidadão. No curso dos acontecimentos há períodos que são mais demandados que outros. Isto é perceptível porque a dinâmica da educação é pendular. Porém, a fática variação poderá ser melhor analisada a partir do terceiro ano ininterrupto de registros.

Tabela 3 – Mensagens registradas janeiro a dezembro

Mês	Quantidade	% sobre Total
Janeiro	411	12,95
Fevereiro	378	11,91
Março	353	11,13
Abril	130	4,11
Maio	141	4,44
Junho	177	5,58
Julho	218	6,87
Agosto	317	9,99
Setembro	218	6,87
Outubro	181	5,70
Novembro	238	7,50
Dezembro	411	12,95
Total	3.173	100

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



Em analogia da anualidade demandada observa-se de que nos três primeiros meses de 2020 ocorreram registros equivalentes a mais de  $\frac{1}{4}$  das demandas anual com percentual de 35,99%, aquilutados pelo início do ano letivo, sobrepujante as atribuições de aulas, semana pedagógica, matrículas, transferências e contratos de professores. Em agosto, houvera significada elevação de demandas caracterizada pelo início do segundo semestre, com mobilidades de discentes e outros ajustes de gestão escolar. Nos últimos dois meses do ano registrou-se a elevação de demandas chegando a 20,45% em virtude do encerramento do ano letivo, onde desagua descontentamentos dos cidadãos beneficiários da educação pública e dos profissionais da educação insatisfeitos com o sistema operacional.

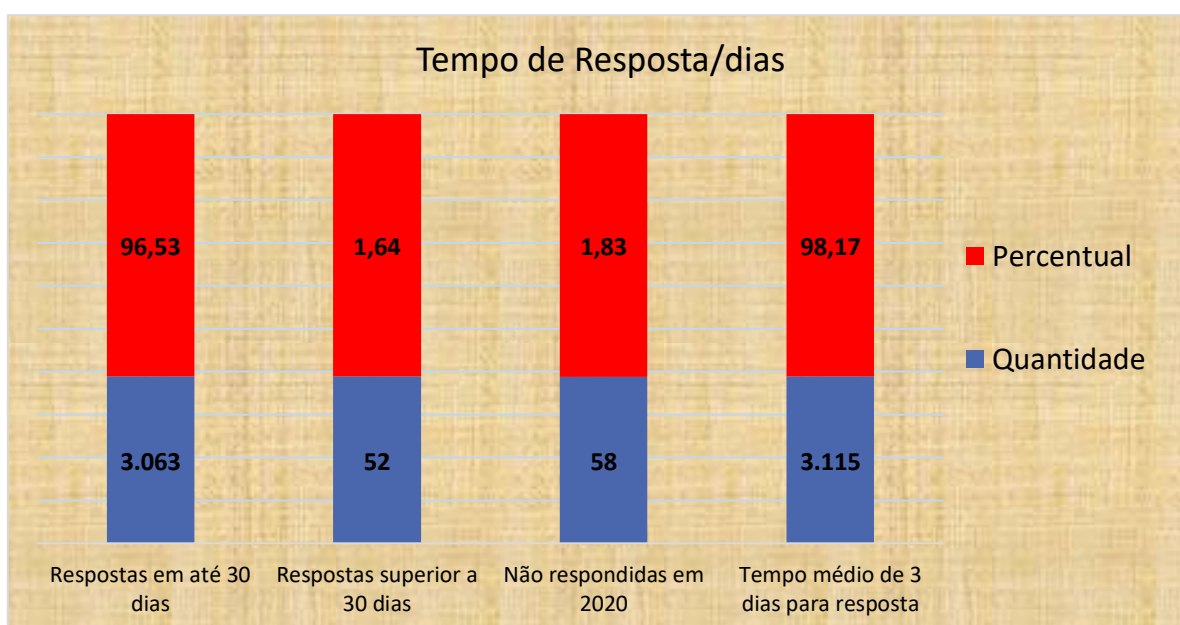
## 2.4 Tempo de resposta das mensagens

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 16, estabelece o prazo recomendável de 30 dias para a resposta da demanda registrada pelo usuário. Por conseguinte, a Orientação Técnica de Ouvidoria nº 0004/2020, exarada pela Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, em novembro de 2020, no item 7.6, afirma de que as mensagens respondidas, constantes do Relatório de Gestão, devem estar caracterizadas quanto ao percentual respostas no prazo de até 30 dias e o tempo médio de resposta.

Tabela 4 – Tempo de resposta/dias

Demandas	Quantidade	%
Respostas em até 30 dias	3.063	96,53
Respostas superior a 30 dias	52	1,64
Não respondidas em 2020	58	1,83
Total	3.173	100
Tempo médio de 3 dias para resposta	3.115	98,17

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



O atingimento de 98,17% das demandas serem respondidas em média de 3 dias e o percentual de 96,53% dos registros terem a devolutiva dentro do prazo estipulado de 30 dias, caracteriza o comprometimento da equipe da Ouvidoria Setorial Seduc em dar vazão as demandas registradas no sistema Fale Cidadão, cumprindo assim o que determina a lei e o orientativo. Consigna-se ao resultado de quase 100% de respostas dentro do prazo estipulado, a persistência de cobrança, por diferentes meios de comunicação, aos setores demandados, embora isto suscite críticas negativas por parte de alguns setores demandados que são reincidentes na demora de resposta.

### 3. ASSUNTOS RECORRENTES

#### 3.1 Tipificação

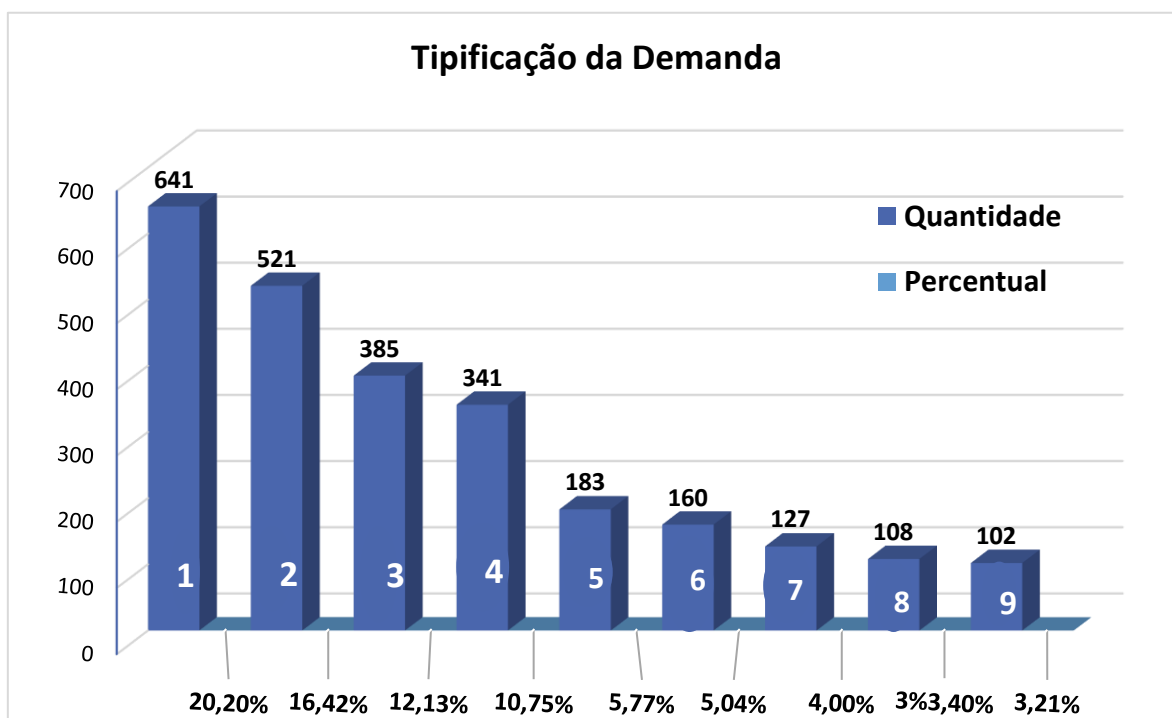
Quando o cidadão acessa o sistema Fale Cidadão para o registro de demanda, na página a ser preenchida, existem várias nomenclaturas que devem ser assinaladas. Dentre elas, duas são imprescindíveis de informação: tipificação e assunto específico. A tipificação conduz a visualização macro do assunto inerente a educação ou aos seus serviços auxiliares e o assunto específico registra a situação mais próxima do demandante, mais pessoal, o interesse em resolver o conflito. Para o assunto tipificação foram selecionados 9 itens com maior número de registros (os que superaram mais de 100) dentre os 53 existentes na plataforma. Porém, todos os 53 itens catalogados receberam pelo menos um registro. Os 9 itens mais demandados somam 80,92% de todo o fluxo registral.

Tabela 5 – Tipificação da Demanda

Nº	Tipificação	Quantidade	%
1	Ensino Médio (inclusive educação de jovens e adultos)	641	20,20
2	Recrutamento e seleção	521	16,42
3	Movimentação de pessoal	385	12,13
4	Apuração de responsabilidades e ação disciplinar	341	10,75
5	Direitos, Obrigações e Vantagens	183	5,77
6	Ensino Fundamental (inclusive educação de jovens e adultos, educação no campo e educação especial)	160	5,04
7	Políticas e Diretrizes	127	4,00
8	Outros assuntos referentes a pessoal	108	3,40
9	Educação Básica e Profissional	102	3,21
Total		2.568	80,92

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT





Neste quesito de tipificação não se formula uma análise consistente sobre a opção do demandante. Isto porque, a semântica da palavra “tipificação” não é de domínio coletivo e pode haver equívoco em associá-la com o “assunto específico”. Pela leitura diária das demandas é comum deparar com transcrições tipificadas que divergem do assunto específico. Porém, analisando linearmente, os quatro primeiros itens de maior número de registros do conjunto, o Ensino Médio sobressai, talvez, devido ao público inserido nessa fase de estudo tenha uma visão crítica melhorada e procure os seus direitos por merecimento ou por impulso, haja vista de que há registros sem razão sólida para resposta sustentável; o recrutamento e seleção e a movimentação de pessoa são recorrências permanentes de reclamações em virtude do modelo existente. É necessário rever junto as instâncias superiores instrumentos adequados que minimizem esse descontentamento entre os servidores, pois são fatores recorrentes e o fundamento de reclamação se repete na sucessão de anos. Quanto a apuração de responsabilidades e ação disciplinar, em muitos casos estudados e analisados, advêm-se do conflito entre superiores e subalternos. Quando a gestão tem pouca habilidade de lidar com conflitos no âmbito da instituição o registro ocorre com frequência. Esse tipo de demanda tem origem recorrente em regiões consolidadas. Pouco há mobilidade. Para a atenuação desse inconveniente desgastante na rotina laboral, pode-se quantificar as áreas mais críticas e orientar a gestão da escola, com envolvimento do Conselho Deliberativo da Comunidade Escolar (CDCE) sobre os princípios de gestão gerencial, empatia, relacionamento interpessoal e imputar subsídios de gestão democrática.

### 3.2 Assunto Específico

Este assunto em epígrafe por dispor de muitas variáveis não se tem a prerrogativa de incluir todas no rol analítico, pois existem muitas demandas quantificadas apenas com um registro. Para a demonstração razoável dos tópicos inerentes a demanda específica foram anexados de 2 a 5 itens na aba de cada tipificação. Para a análise e sugestão foram extraídos apenas dois assuntos específicos os quais despontaram com maior incidência de registros.

Tabela 6 – Assunto Específico

Aba	Tipificação	Assunto Específico	Quant.
A	Ensino Médio (inclusive educação de jovens e adultos)	Documentação escolar	129
		Outros assuntos referentes à vida escolar dos alunos do Ensino Médio	110
		Matrícula	72
		Exame Supletivo	52
		Planejamento da atividade escolar	40
		Autorização para funcionamento	39
B	Recrutamento e seleção	Contagem de pontos	393
		Candidatos a cargo e emprego públicos	84
		Recrutamento e seleção	20
		Constituição de bancas examinadoras, editais, exemplares únicos de provas, gabaritos, resultados	17
		Exames de seleção	7
C	Movimentação de pessoal	Atribuição de aulas	269
		Contratação	50
		Lotação	14
		Remoção	14
D	Apuração de responsabilidades e ação disciplinar	Relacionamento e ética profissional	184
		Acúmulo de cargos	58
		Comportamento no ambiente de trabalho	31
		Nepotismo	13
		Prejuízo ao erário	12
E	Direitos, Obrigações e Vantagens	Salários, vencimentos, proventos e remunerações	97
		Licença prêmio por assiduidade	18
		Licença tratamento de saúde (inclusive perícia médica)	17
		Férias	11
		Licença gestante	8
F	Ensino Fundamental (inclusive educação de jovens e adultos, educação no campo e educação especial)	Outros assuntos referentes à vida escolar dos alunos do ensino fundamental	47
		Matrícula	34
		Documentação escolar	15
		Planejamento da atividade escolar	13
G	Políticas e Diretrizes	Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter institucional	87
		CORONA VÍRUS	39

H	Outros assuntos referentes a pessoal	Controle de Frequência (livros, cartões, folhas de ponto, controle eletrônico de ponto, abono de faltas)	87
		Horário de Expediente (inclusive escala de plantão)	8
		Serviços de Escala (inclusive escalas de serviço)	7
I	Educação Básica e Profissional	Calendário escolar	48
		Normatização e regulamentação	28
		Atribuição de aula	24

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT

Na aba A, os itens destacáveis são: documentação escolar e matrículas. Pode-se arguir de que o descontentamento com a documentação escolar reside no fato do cidadão ir à escola a procura de documentos e ser mal orientado. Há registros de profissionais nas escolas em afirmarem de que, a documentação solicitada, não tem como ser emitida em menos de 60 dias ou a ela não compete tal demanda. O fato gerador dessa desinformação pode estar no profissional que atende ao público de não estar devidamente orientado/capacitado. A matrícula é um fator recorrente de reclamações todos os anos. Parcela da sociedade usuária do serviço público de educação percebe do domínio das mídias sociais e equivoca-se quanto ao formato da matrícula web. O prazo é exaurido e, o cidadão ao procurar a escola para obter informação e/ou fazer a matrícula não é bem recebido/orientado, gera a reclamação. Talvez uma ampla e duradoura campanha de informação à sociedade sobre os procedimentos da matrícula pudesse atenuar o problema. Outra sugestão poderia ser motivar e monitorar as escolas na busca ativa dos alunos para a matrícula e as matrículas novas com melhor acompanhamento institucional.

Na aba B, os registros que despontam com recorrências são: contagem de pontos e candidatos a cargo e emprego públicos. A contagem de pontos tem sido uma prática questionadora em todos os anos. Em análise das mensagens recebidas sobre este quesito é observável de que muitas delas poderiam ter sido evitadas se a leitura e a interpretação da portaria específica tivesse sido correta. No entanto, há de se interrogar se a portaria é elaborada com clareza e objetividade e se a comissão designada para a feitura dela conhece bem a dinâmica do sistema educacional. Quanto a candidatos a cargo e emprego públicos, esse descontentamento esbarra no profissional de contrato temporário que, devido ao grande volume no início de cada ano, ocorre os imprevistos na implantação/execução que geram o estresse habitual.

Na aba C, os temas recorrentes são: atribuição de aulas e contratação. Ambos se interligam aos dois anteriores. Para aliviar esse tensionamento e melhorar o relacionamento, sugere-se que seja constituída uma comissão com profissionais efetivos para debaterem esses assuntos com o mínimo de um ano de antecedência do evento. Que o regramento para contagem de pontos e atribuição de aulas seja socializado com antecedência mínima de seis meses da data inicial dos trabalhos.

Na aba D, sobressaem como recorrentes: relacionamento e ética profissional e acúmulo de cargos. No primeiro item a maioria das apurações revelaram de que o relacionamento e a ética precedem a gestão democrática, propositiva e desapegada do poder de mando. Os conflitos dessa natureza envolvem todos os profissionais do quadro da instituição, porém, os mais penalizados são os da área de apoio. Quanto

ao acúmulo de cargo, poucas foram as manifestações que sustentaram. Parte da sociedade não entende de que o professor pode ter dois postos de trabalho, desde que não haja conflito de horários. Para minimizar o tensionamento na equipe laboral da escola sugere-se formação específica aos gestores com o envolvimento do CDCE, tornando-o proativo.

A aba E, o destaque vai para os assuntos: salários, vencimentos, proventos e remunerações e licença prêmio por assiduidade. Quando se refere a questão salarial e outros proventos não têm como a SEDUC aliviar o descontentamento, pois é o Governo de Estado que gerencia essa política. Cabe a SEDUC reduzir a incidência dos registros no tocante ao esquecimento de lançar na folha de pagamento, em tempo hábil, férias, contratos, dias trabalhados em cobertura a diferentes tipos de licença, elevação de nível etc. Com relação a licença prêmio o descontentamento tem como fato gerador o esquecimento do registro por parte do setor responsável e/ou trancamento por parte do governo.

A aba F, os assuntos com maiores demandas foram: outros assuntos referentes à vida escolar dos alunos do ensino fundamental e matrícula. O primeiro assunto a ser comentado não há pontualidade por ser genérico. Para melhor arguir sobre as demandas ancoradas neste assunto haveria a necessidade de desarquivá-las e fazer uma releitura. Quanto a matrícula, o assunto foi discorrido na aba A.

A aba G, os assuntos reincidentes foram: normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter institucional e CORONA VÍRUS. Nestes quesitos repousam a generalização dos fatos que dificultam uma análise pontual. Quanto as normas e regulamentações inclinam algumas reclamações sobre a ausência de regimento escolar, contemporização do relacionamento no ambiente de trabalho, zelo e disciplina no ambiente escolar. O Corona Vírus, elemento novo na sociedade, quase a totalidade dos registros fundamentaram-se no desrespeito as medidas de biossegurança e o imperativo de mando de alguns gestores em convocar os professores para reuniões presenciais quando àqueles deveriam estar em isolamento por força de decreto.

A aba H, os itens com reincidência foram: Controle de Frequência (livros, cartões, folhas de ponto, controle eletrônico de ponto, abono de faltas) e Horário de Expediente (inclusive escala de plantão). São assuntos correlatos e as reclamações tiveram como base o controle e registros dos profissionais no horário de trabalho e/ou cumprimento de jornada. Nas unidades escolares, para controle de frequência, existe o registro de ponto eletrônico ou o livro de assinatura. A gestão deve designar um servidor para acompanhar o registro de assiduidade. No entanto, as reclamações com esse teor são balizadas no controle visual de uns sobre outros. Por prerrogativa de função onde todos são servidores essa possível falha deveria ser elucidada na própria unidade escolar com a gestão da mesma.

A aba I, os itens mais reclamados foram: calendário escolar e normatização e regulamentação. O último foi contemplado anteriormente. O calendário escolar associa-se a elaboração pela escola sem a participação dos interessados. Em estando este assunto inserido na tipificação educação básica e profissional a contenda perpassa por uma mera insatisfação, haja vista de que é prerrogativa da escola elaborar o calendário e os interessados se adequarem ao mesmo. Não se vislumbra base legal para alteração desse procedimento.

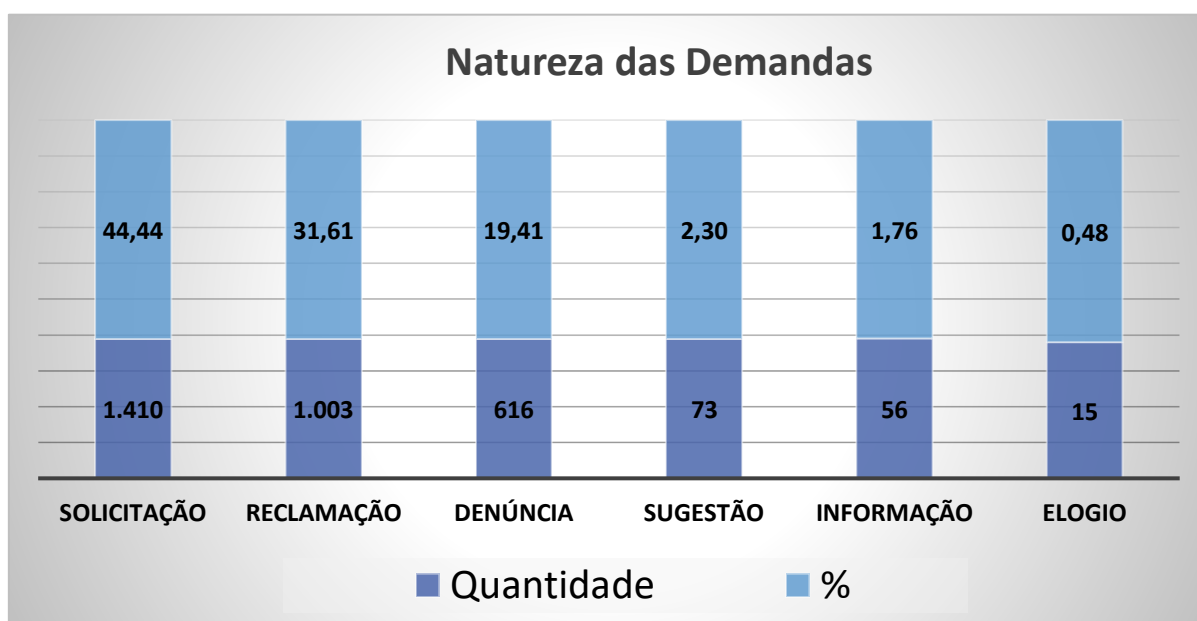
#### 4. NATUREZA DAS MENSAGENS

As mensagens que são registradas no sistema Fale Cidadão estão classificadas em seis naturezas: solicitação, reclamação, denúncia, informação, sugestão e elogio. A Ouvidoria Setorial ao receber a mensagem visualiza, por primeiro, a natureza da mensagem para iniciar a análise e o direcionamento ao órgão/setor responsável.

Tabela 7 – Natureza das Demandas

Natureza	Quantidade	%
Solicitação	1.410	44,44
Reclamação	1.003	31,61
Denúncia	616	19,41
Sugestão	73	2,30
Informação	56	1,76
Elogio	15	0,48
Total	3.173	100

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



Embora haja uma classificação para as mensagens, elas são confundidas pelo cidadão usuário do serviço público. Nem todo o teor de uma mensagem corresponde a natureza da mesma. Destarte, não é fidedigno a semelhança entre teor e natureza. Porém, solicitação, reclamação e denúncia são as naturezas concentradoras de registros com o percentual de 95,46% em todo o ano de 2020. Alude-se de que, esses três assuntos, em partes, poderiam ser suprimidos no ambiente gerador se o cidadão reclamante tivesse o atendimento adequado e a orientação desejada. No entanto, como já foi mencionado, há profissionais em unidades escolares (origem de grande demanda) que carecem de formação/orientação para melhor atender os usuários do serviço público. Como se observa o item elogio é o que apresenta a menor demanda, isto porque, elogiar não é cultura do brasileiro, criticar sim. O assunto “informação” embora seja pouco demandado é espinhoso, isto porque, em quase toda a sua totalidade são demandas externas ao ambiente da educação. É um item assegurado pela Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação que regulamenta o direito de

acesso às informações públicas, conforme determina a Constituição Federal em seu art. 5º, XXXIII. A dificuldade em atender demandas ancoradas na LAI é a demora de resposta. Geralmente o órgão/setor demandado encontra dificuldades em encontrar as informações solicitadas pelo demandante. Há registros de casos de que a demora para atender determinadas solicitações, com lastro na LAI, foi motivo de denúncia no Ministério Público.

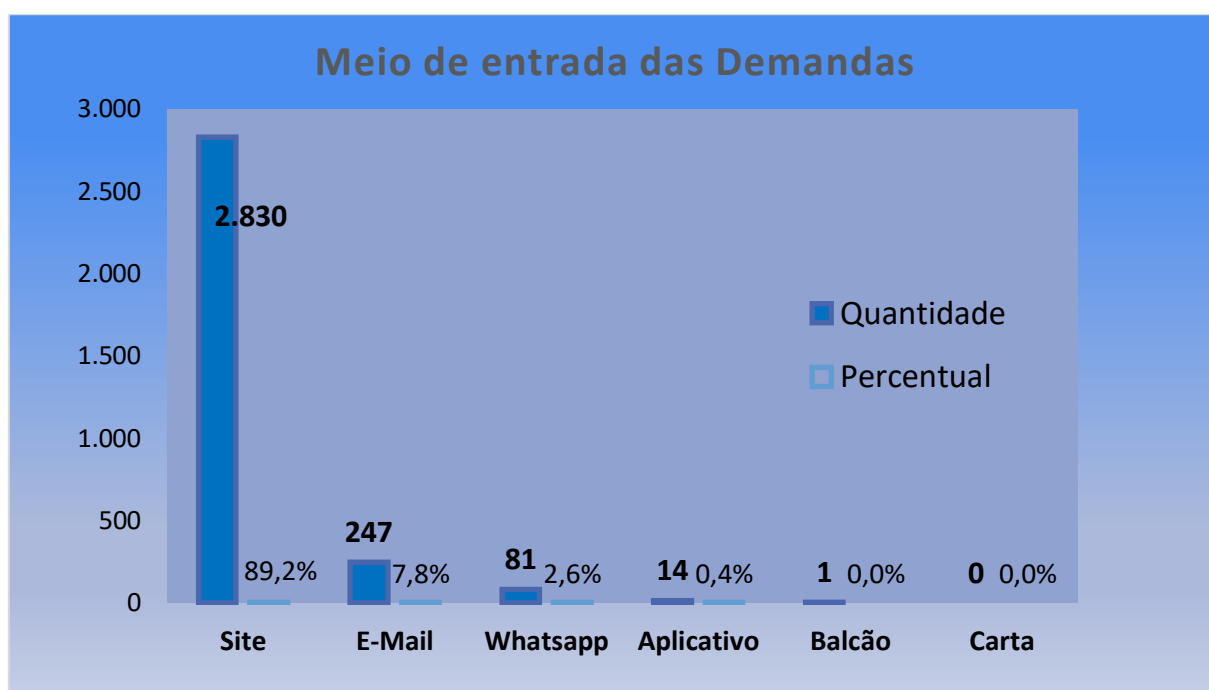
## 5. MEIO DE ENTRADA DAS MENSAGENS

O Cidadão para manifestar o descontentamento, fazer solicitação ou obter informação sobre a prestação de serviços da educação no Estado de Mato Grosso, deve fazer o registro por meio de um dos dispositivos transcritos na tabela abaixo. Dentre os seis canais de acesso à Ouvidoria para registrar qualquer procedimento tipificado em uma das seis naturezas descritas, o mais demandado em 2020 foi o site do sistema Fale Cidadão, com o percentual de 89,20% de recorrências. Consigna-se a este dispositivo segurança e instantaneidade de entrada e facilidade de resposta.

Tabela 8 – Meio de Entrada

Meio de Entrada	Quantidade	%
Site	2.830	89,20
E-Mail	247	7,78
Whatsapp	81	2,55
Aplicativo	14	0,44
Balcão	1	0,03
Carta	0	0
Total	3.173	100

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



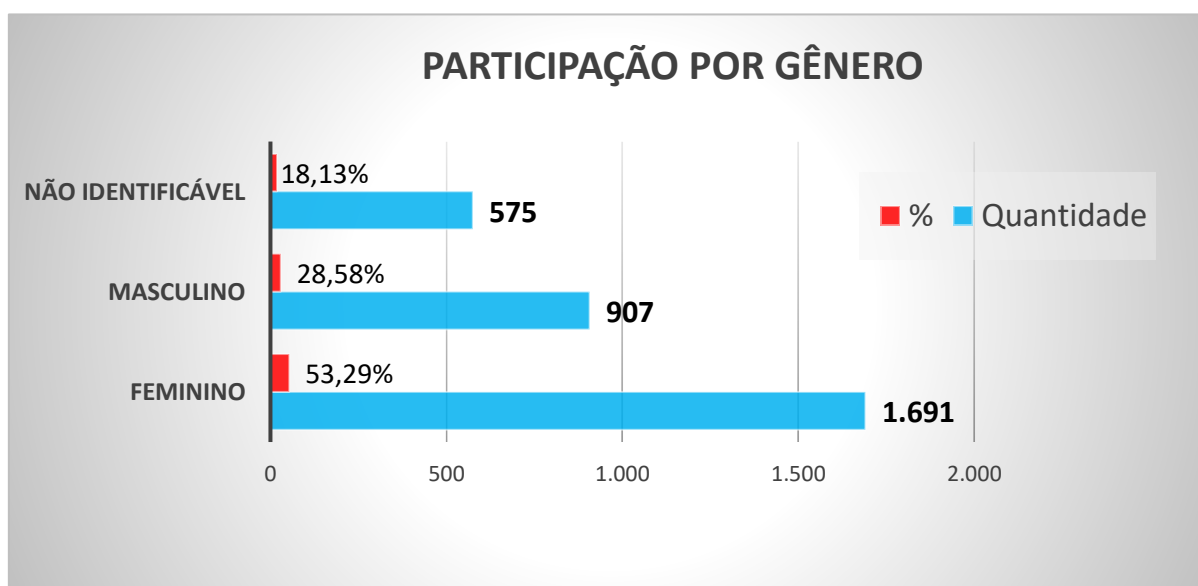
## 6. PARTICIPAÇÃO POR GÊNERO

No contexto social mato-grossense o gênero feminino apresentou melhor disposição para reclamar/reivindicar seus direitos, com participação de 53,29% de registros no sistema Fale Cidadão em 2020. Enquanto o gênero masculino registrou pouco mais da metade se comparado com o gênero feminino. As mulheres demonstraram proativas para reivindicar melhorias na prestação do serviço público.

Tabela 9 – Participação por Gênero

Gênero	Quantidade	%
Feminino	1.691	53,29
Masculino	907	28,58
Não identificável	575	18,13
Total	3.173	100

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



## 7. PERFIL DO USUÁRIO: ESTADO/CIDADE

### 7.1 Usuários por unidade da federação

O Território brasileiro está constituído por 27 unidades federativas, sendo 26 estados e 1 Distrito Federal. Fazendo a busca no sistema Fale Cidadão, foram encontradas 20 unidades com registros no sistema. As outras 7 unidades da federação não registraram nenhuma demanda. Das 20 unidades com registro, 6 foram superiores a 10 demandas e 14 inferiores. Está demonstrado na tabela as unidades com demanda superior a 10 registros. O Estado de Mato Grosso teve 92,81% de mensagens registradas. As outras 5 unidades visualizadas somam 5,43% e as demais que tiveram reduzida participação somam 1,76% de registros no sistema.

Tabela 10 – Demanda por Estado

Estado	Quantidade	%
Mato Grosso	2.945	92,81
Paraná	71	2,24
São Paulo	59	1,86
Goiás	17	0,54
Distrito Federal	13	0,41
Minas Gerais	12	0,38
Demais Unidades	56	1,76
Total	3.173	100

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



## 7.2 Usuários por cidade do Estado de Mato Grosso

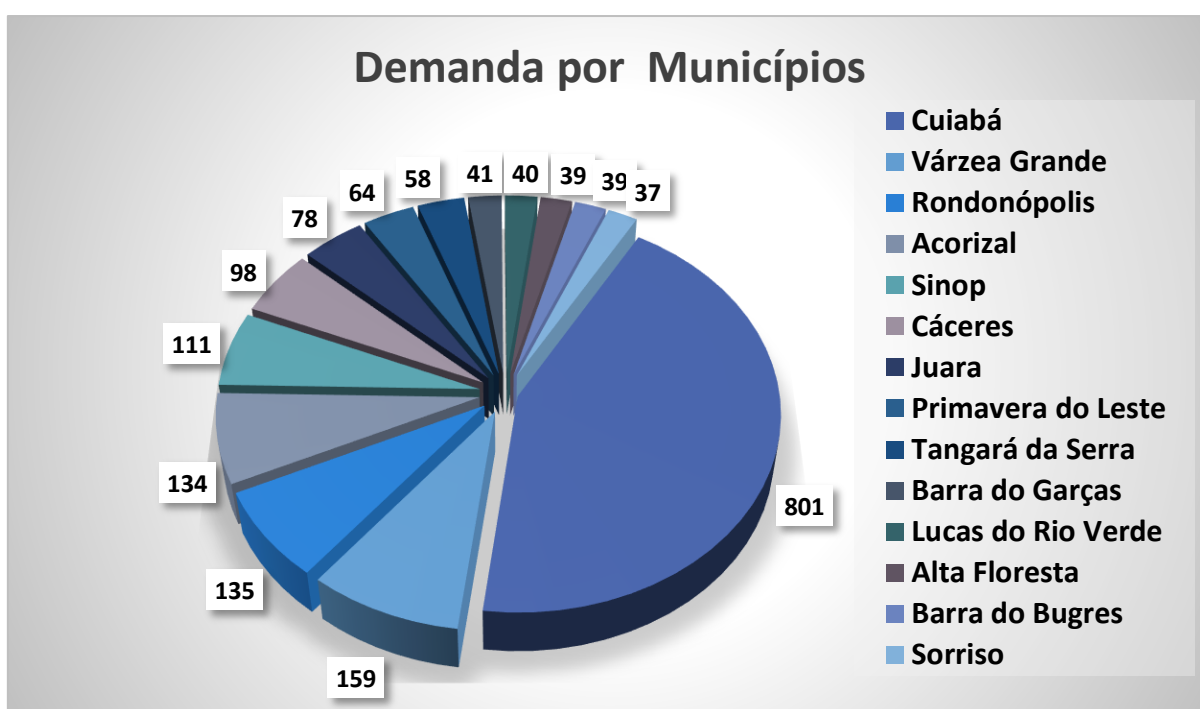
O Estado de Mato Grosso com seus 141 município, no ano de 2020, 14 municípios registraram 57,80%, que estão dispostos em ordem decrescente na tabela infracitada. Os outros 127 municípios totalizaram 42,20%. Para a elaboração desta tabela foram selecionados os municípios que apresentaram demandas acima de 1% registradas. Assim, pode-se identificar que 1/10 (um décimo) dos municípios concentram mais da metade de todas as demandas do Estado.



Tabela 11 – Demanda por Cidade de Mato Grosso

Município	Quantidade	%
Cuiabá	801	25,24
Várzea Grande	159	5,01
Rondonópolis	135	4,25
Acorizal	134	4,22
Sinop	111	3,50
Cáceres	98	3,09
Juara	78	2,46
Primavera do Leste	64	2,02
Tangará da Serra	58	1,83
Barra do Garças	41	1,29
Lucas do Rio Verde	40	1,26
Alta Floresta	39	1,23
Barra do Bugres	39	1,23
Sorriso	37	1,17
Total	1.834	57,80

Fonte: Sistema Fale Cidadão CGE/MT



## 8. MUNICÍPIOS MAIS POPULOSOS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Os 20 municípios mais populosos do Estado de Mato Grosso foram agrupados para se ter outra vertente analítica da concentração das demandas. Demandaram juntos 58,90% de todos os registros na Ouvidoria no ano de 2020. Os outros 121 municípios registraram 41,10% das demandas. Observa-se de que a diferença entre os 14 municípios (tabela 11) que tiveram maior recorrência de registros e os 20 municípios mais populosos (tabela 12) com seus registros, é de apenas 1,10%. Clarifica de que quase 60% da força de trabalho da Ouvidoria Setorial Seduc está destinada a atender 14,18% dos municípios mato-grossenses. A tabela está construída na ordem decrescente pelo nº de habitantes.

Tabela 12 – Municípios mais populosos

Ordem	Municípios	Quantidade	%
1º	Cuiabá	801	25,24
2º	Várzea Grande	159	5,01
3º	Rondonópolis	135	4,25
4º	Sinop	111	3,50
5º	Tangará da Serra	58	1,83
6º	Cáceres	98	3,09
7º	Sorriso	37	1,17
8º	Lucas do Rio Verde	40	1,26
9º	Primavera do Leste	64	2,02
10º	Barra do Garças	41	1,29
11º	Alta Floresta	39	1,23
12º	Pontes e Lacerda	20	0,63
13º	Nova Mutum	25	0,79
14º	Campo Verde	23	0,72
15º	Juína	30	0,95
16º	Colniza	26	0,82
17º	Guarantã do Norte	19	0,60
18º	Juara	78	2,46
19º	Barra do Bugres	39	1,23
20º	Peixoto de Azevedo	26	0,81
	Total	1.869	58,90

Fonte de dados: Sistema Fale Cidadão CGE/MT

Fonte da população: base estimativa de 2018 do IBGE, disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista\\_de\\_munic%C3%ADpios\\_de\\_Mato\\_Grosso\\_por\\_popula%C3%A7%C3%A3o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_munic%C3%ADpios_de_Mato_Grosso_por_popula%C3%A7%C3%A3o), acesso em 4/6/2021.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste relatório de gestão da Ouvidoria Setorial Seduc, prerrogativa do Decreto 195/2019 e da Lei nº 13.460/2017, retrata os dados acumulados de 2020 no sistema 'Fale Cidadão', que em seus registros verificou-se quão necessário implementar melhorias ao acesso e no atendimento ao cidadão usuário do serviço público inerente à educação.

Sendo este relatório, o primeiro elaborado neste modelo, é passível de escapes de informações que possam auxiliar nas tomadas de decisões que melhorem o gerenciamento do sistema educacional. No entanto, foi perceptível que o maior índice de registros/demandas reivindicatórios e informacional advieram de quatro grandes áreas: ensino médio, recrutamento e seleção, movimentação de pessoal, apuração de responsabilidades e ação disciplinar, tipificadas no 'Fale Cidadão'. Por conseguinte, os assuntos específicos reincidentes foram: documentação escolar, matrícula, atribuição de aulas, contagem de pontos, contratação, relacionamento e ética profissional.

A Ouvidoria Setorial Seduc deixa como sugestão a análise sistemática dos entraves mencionados pelos gestores das pastas com a participação da comunidade escolar tendo como ação inicial nos municípios com maior índice de demandas.