

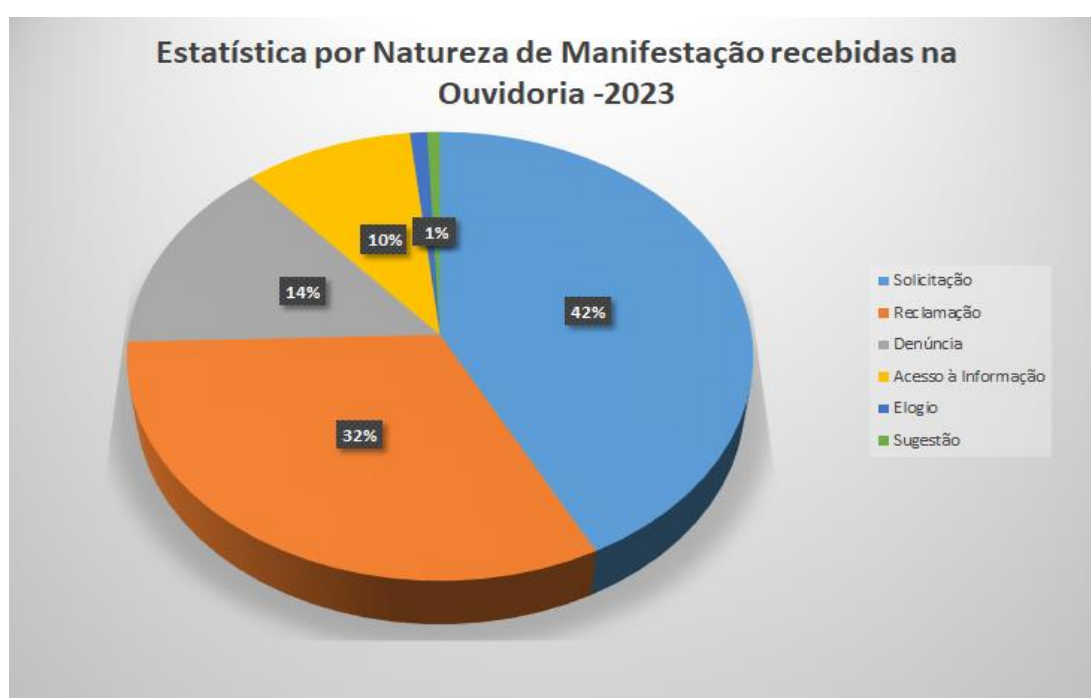
## RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL - 2023

### OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES - SEE

O gráfico abaixo se refere ao quantitativo de atendimentos registrados pelo cidadão usuário e recebidos pela Ouvidoria. Foi baseado na classificação e natureza dos seus assuntos: Acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

**Órgão:** Secretaria de Educação e Esportes

**Período de:** 01/01/2023 a 31/12/2023



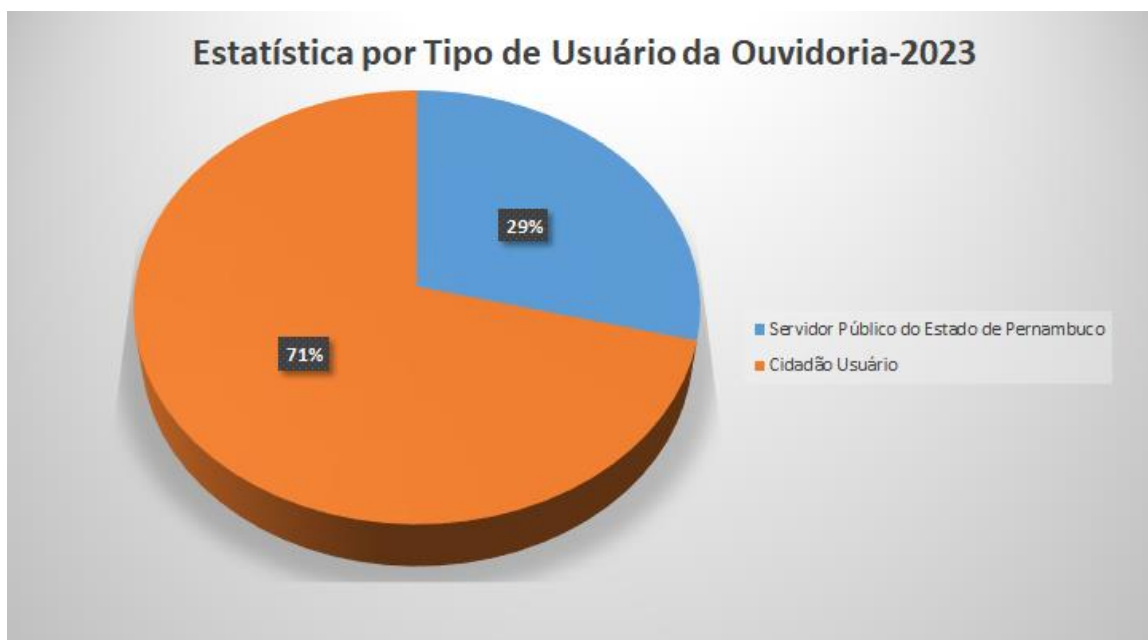
Descrição	Quantidade	Percentual
Solicitação	5.371	42.44%
Reclamação	4.059	32.07%
Denúncia	1.800	14.22%
Acesso à Informação	1.213	9.58%
Elogio	122	0.96%
Sugestão	92	0.73%
<b>Total</b>	<b>12.655</b>	<b>100%</b>

O gráfico abaixo se refere ao tipo de público (Servidores e Cidadãos- Usuários), que a Ouvidoria da SEE atendeu no ano de 2023:

Baseado na amostragem daqueles que responderam à pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

**Órgão:** Secretaria de Educação e Esportes

**Período de:** 01/01/2023 a 31/12/2023



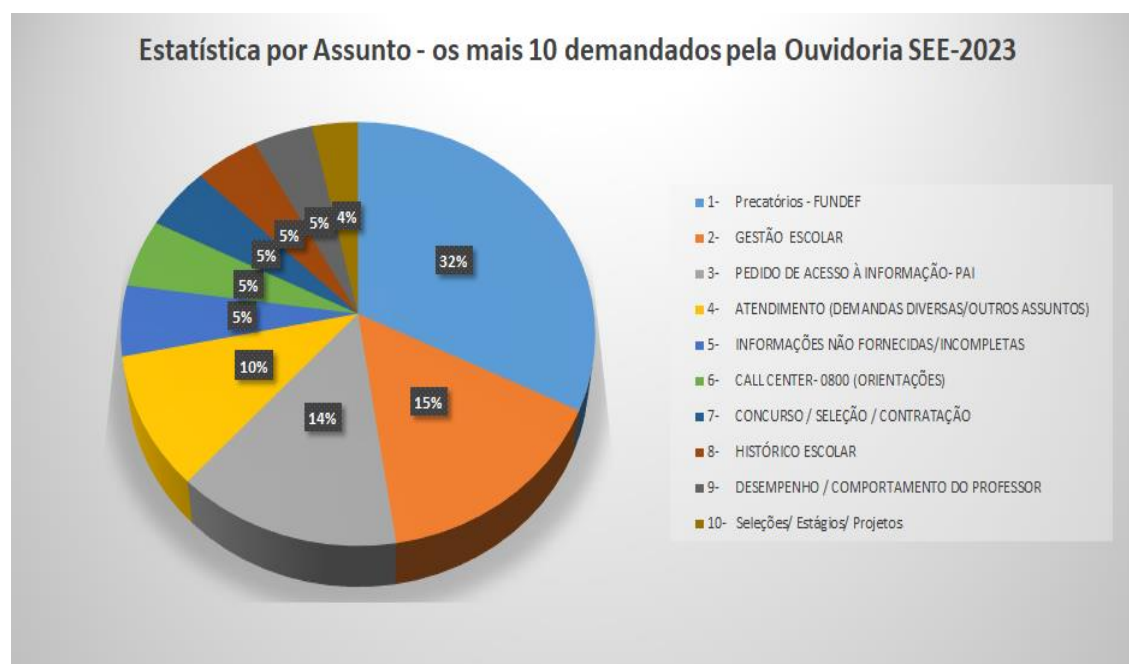
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1012**

Descrição	Quantidade	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	293	28,95%
Cidadão Usuário	719	71,05%

O gráfico abaixo, refere-se aos assuntos classificados por especificidade, que foram mais demandados na Ouvidoria do ano de 2023:

**Órgão:** Secretaria de Educação e Esportes

**Período de:** 01/01/2023 a 31/12/2023



Atendimento por Assunto: 10 assuntos mais demandados do total de 12.655

Descrição	Quantidade	Percentual
1- Precatórios - FUNDEF	2.793	22,07%
2- Gestão Escolar	1.327	10,48%
3- Pedido de Acesso à Informação - PAI	1.214	9,61%
4- Atendimento (demandas diversas/outros assuntos)	872	6,87%
5- Informações não fornecidas/incompletas	467	3,69%
6- Call Center- 0800 (orientações)	455	3,59%
7- Concurso / Seleção / Contratação	425	3,36%
8- Histórico Escolar	412	3,25%
9- Desempenho / Comportamento do professor	384	3,03%
10- Seleções / Estágios / Projetos	297	2,35%