

RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL - 2024

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO - SEE

O gráfico abaixo se refere ao quantitativo de atendimentos registrados pelo cidadão-usuário que foram recebidos pela Ouvidoria da SEE.

Os dados se baseiam na identificação, classificação e natureza dos assuntos, de acordo com essas denominações: solicitação, reclamação, denúncia, sugestão e elogio e pedido de acesso à informação.

Órgão: Secretaria de Educação

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024



Descrição	Quantidade	Percentual
Solicitação	3.336	28,55%
Reclamação	4.467	38,24%
Denúncia	2.242	19,19%
Acesso à Informação	1.319	11,29%
Elogio	230	1,97%
Sugestão	89	0,76%
Total	11.683	100%

O gráfico abaixo se refere ao tipo de público (Servidores e Cidadãos-Usuários), que a Ouvidoria da SEE atendeu no ano de 2024:

Está baseado por amostragem, daqueles que responderam à pesquisa de satisfação enviada do sistema da Ouvidoria.

Órgão: Secretaria de Educação

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024



**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação:
904**

Descrição	Quantidade	Percentual
Cidadão Usuário	598	66,15%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	306	33,85%

O gráfico abaixo, refere-se aos assuntos classificados por especificidade, que foram mais demandados na Ouvidoria do ano de 2024:

Órgão: Secretaria de Educação

Período de: 01/01/2024 a 31/12/2024



Segue abaixo, **os 10 assuntos destacados por ordem, mais demandados**, em relação ao quantitativo geral de atendimentos recebidos no ano: **11.683 registros**.

Atendimento por Assunto:

Descrição	Quantidade	Percentual
1-Gestão - Escola	1.763	15,09%
2-Pedido de Acesso à Informação - PAI	1.316	11,26%
3-Atendimento em geral (outros serviços)	860	7,36%
4-Informações não fornecidas	612	5,24%
5-Desempenho / Comportamento do professor	495	4,24%
6-Precatórios - FUNDEF	477	4,08%
7-Concurso / Seleção / Contratação	401	3,43%
8-Histórico Escolar	351	3,00%
9-Call Center/Telefone	328	2,81%
10-Pagamento	283	2,42%