

**RELATÓRIO - OUVIDORIA SEE/PE
GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

**RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL
ANO 2025**

EQUIPE:
Geovanna Carla Silva Prazeres
Ouvidora

ORGANIZAÇÃO
Maria Elisabete de Macedo Rodrigues
Assistente de Ouvidoria

Catarina Fernanda Silva Lobo
Estagiária

Recife/PE
2025

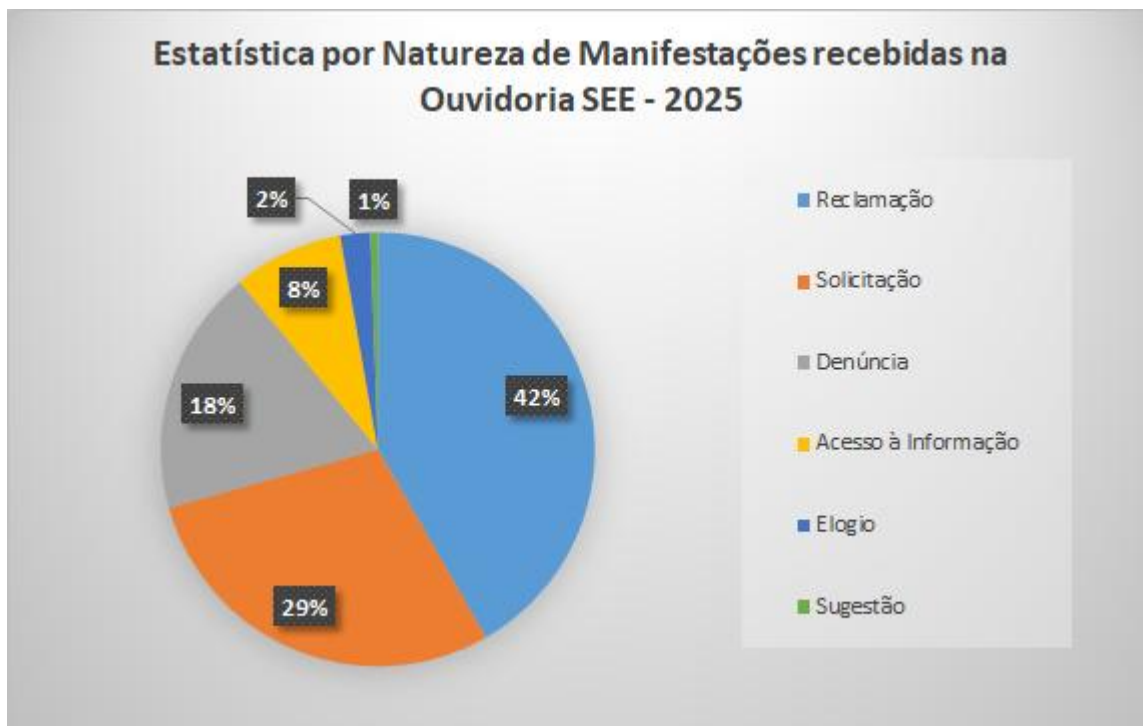
PERNAMBUCO

RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL - 2025
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - 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: 01/01/2025 a 31/12/2025



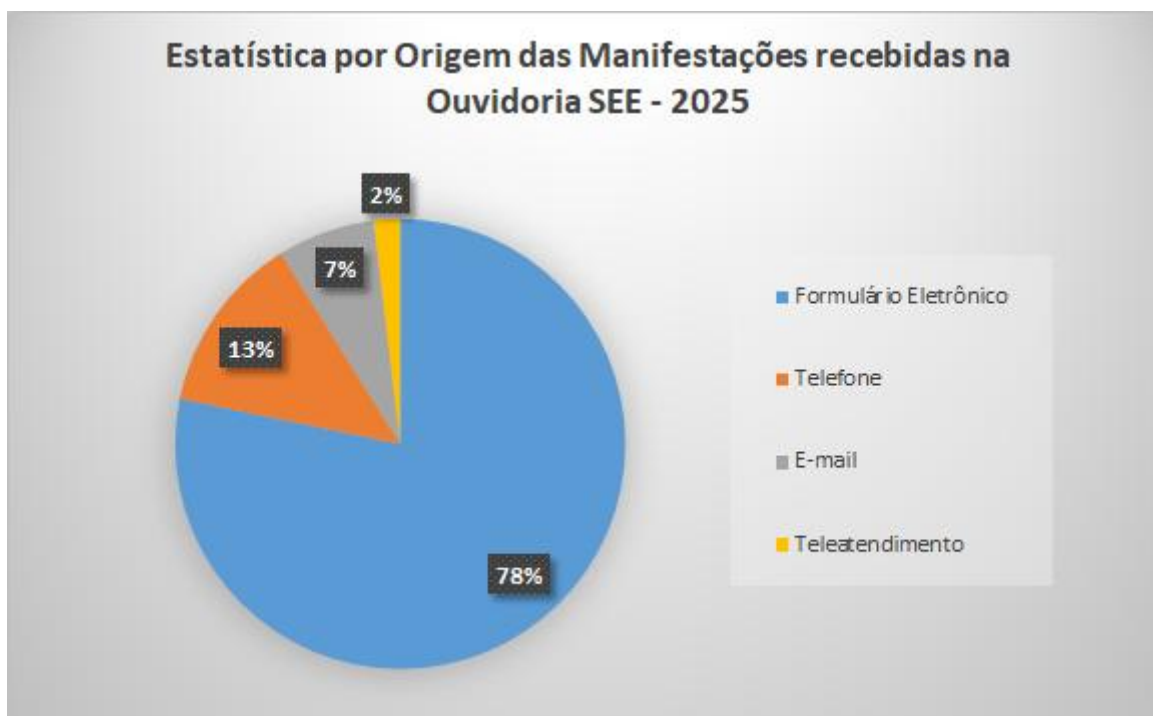
Descrição	Quantidade	Percentual
Reclamação	4.536	41,70%
Solicitação	3.148	28,94%
Denúncia	1.999	18,38%
Acesso à Informação	890	8,18%
Elogio	243	2,23%
Sugestão	61	0,56%
Total	10.877	100%

O gráfico abaixo se refere ao tipo de público (Servidores e Cidadãos-Usuários), que a Ouvidoria da SEE atendeu no ano de 2025:

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

Órgão: Secretaria de Educação

Período de: 01/01/2025 a 31/12/2025

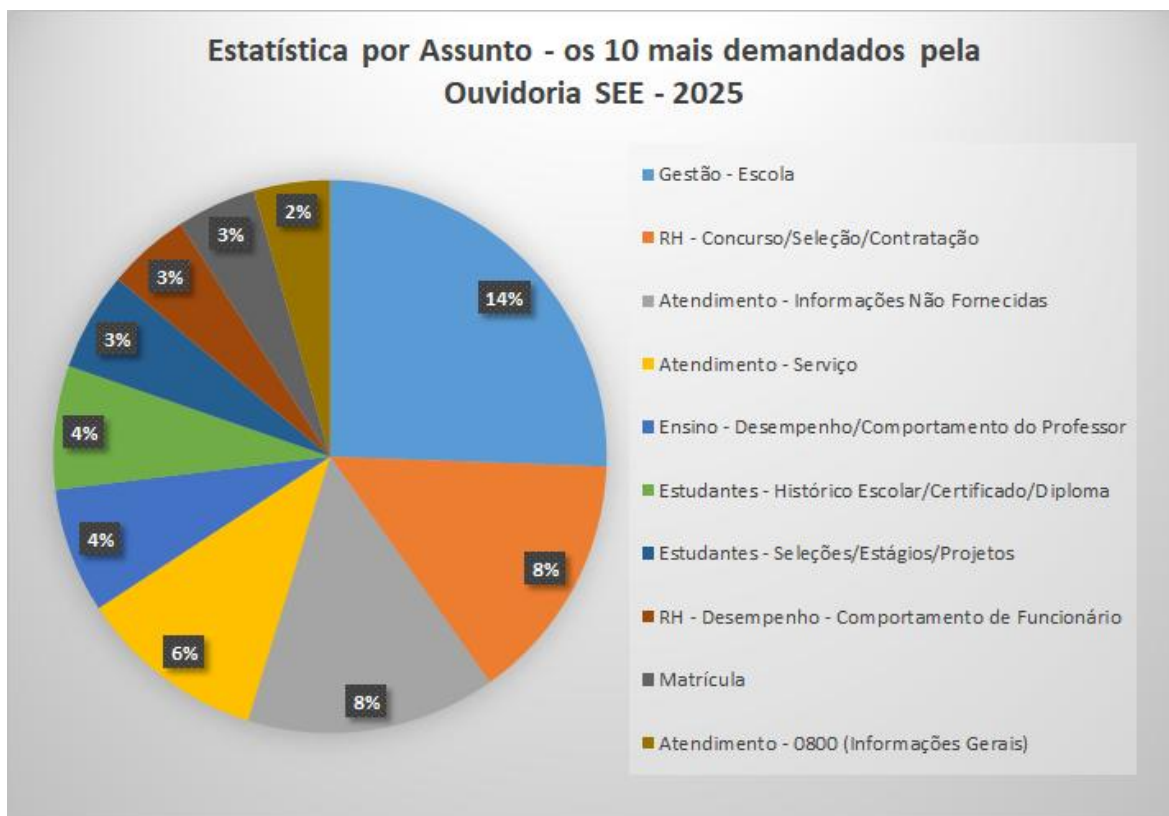


Descrição	Quantidade	Percentual
Formulário Eletrônico	8.476	77,93%
Telefone	1.394	12,82%
E-mail	760	6,99%
Teleatendimento	204	1,88%
Presencial	35	0,32%
Reclame Aqui	4	0,04%
Disque Denúncia	3	0,03%
Carta	1	0,01%
Total	10.877	100%

O gráfico abaixo, refere-se aos assuntos classificados por especificidade, que foram mais demandados na Ouvidoria do ano de 2025:

Órgão: Secretaria de Educação

Período de: 01/01/2025 a 31/12/2025



Os 10 assuntos mais demandados do total de 10.877, foram:

Descrição	Quantidade	Percentual
1. Gestão - Escola	1.517	13,95%
2. RH - Concurso/Seleção/Contratação	849	7,81%
3. Atendimento - Informações Não Fornecidas pelo manifestante	818	7,52%
4. Atendimento - Serviço	655	6,02%
5. Ensino - Desempenho/Comportamento do Professor	441	4,05%
6. Estudantes - Histórico Escolar/Certificado/Diploma	431	3,96%
7. Estudantes - Seleções/Estágios/Projetos	344	3,16%
8. RH - Desempenho - Comportamento de Funcionário	287	2,64%
9. Matrícula	276	2,54%
10. Atendimento - 0800 (Informações Gerais)	265	2,44%

