

## **Perguntas e Respostas sobre a Ouvidoria da Secretaria de Educação e Esportes - SEE**

### **1- Como faço para entrar em contato com a Ouvidoria?**

Podem ser utilizados os seguintes meios:

**Site:** <https://portal.educacao.pe.gov.br/ouvidoria/>

**E-mail:** [ouvidoria@educacao.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@educacao.pe.gov.br)

**Fone:** [0800 286 8668](tel:08002868668)

#### **Atendimento presencial:**

Horário de atendimento: 8h às 16h de segunda à sexta (exceto feriados).

OBS: Solicitamos, que se possível, (caso queira se identificar), agendar com antecedência nos contatos da Ouvidoria informados acima.

### **2- Quem é o Ouvidor(a) da Secretaria de Educação de Educação e Esportes.:**

GEOVANNA PRAZERES é a atual Ouvidora/Gestora da Ouvidoria. Bacharel em Administração de Empresas pela FCAP/UPE, com Especialização em Planejamento e Gestão Organizacional. Servidora Pública da carreira de Analista em Gestão Educacional do Estado de PE, possui Certificação Nacional em Ouvidoria Pública pela ENAP- Escola Nacional de Administração Pública, bem como, formação continuada em diversos cursos de atualização em Ouvidoria, promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado de PE. Atua como Gestora Pública há mais de 15 anos.

### **3-O que é uma Ouvidoria?**

É uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações públicas, relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. **Dito isso, as Ouvidorias são pontes, uma vez que aproximam a gestão das pessoas**

#### **4- O que é uma Manifestação?**

A manifestação é uma forma do cidadão-usuário expressar para a ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços.

#### **5- Qualquer pessoa pode se comunicar com a Ouvidoria?**

Sim. Qualquer pessoa física ou jurídica, ou seja, todos os usuários externos e internos do serviço público (estudantes, professores, gestores, servidores efetivos/contratados/terceirizados, pais/responsáveis, dentre outros). Assim, serão atendidos todo(a)s aqueles, **que queiram obter informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Educação do Estado.**

#### **6- Qual o prazo para resposta de uma manifestação, depois que recebida pela Ouvidoria?**

O prazo de respostas das manifestações previsto no art.18 da Lei Estadual Nº 16.420/2018 é de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

#### **7- Como é o tratamento da manifestação, depois que é recebida pela Ouvidoria?**

Após a Ouvidoria receber as manifestações dos cidadãos-usuários, é feita uma análise e classificação, para verificar se o relato, se trata de uma reclamação, sugestão, solicitação, denúncia, elogio ou pedido de acesso à informação pública; após verificar todas as informações pertinentes descritas, é encaminhado o registro para as áreas responsáveis pelo assunto, para averiguação, e se necessário, adoção de providências; para que assim, possa ser enviado a resposta conclusiva ao cidadão.

Destacamos que as atividades da ouvidoria não se restringem a receber e encaminhar para a área responsável. Também atua na orientação ao cidadão quando solicitada. A partir dos dados extraídos do seu banco de dados, pode ser elaborado relatórios gerenciais, com o intuito de propiciar melhorias para a gestão.

#### **8- Quais as garantias de proteção à minha identidade?**

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o titular autorize expressamente o acesso a estas informações.

## **9- O que uma Ouvidoria NÃO faz?**

A Ouvidoria NÃO atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética, mas pode realizar atividades colaboradoras com esses setores administrativos, com o objetivo de assegurar a integridade das rotinas de trabalho da administração pública.

## **10- Por que é importante responder a pesquisa de satisfação de uma Ouvidoria?**

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria é uma ferramenta valiosa para avaliar a satisfação dos usuários, quanto a prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e pela Secretaria de Educação e Esportes. Permite que os cidadãos-usuários sejam ouvidos, e mais inclinados a continuar utilizando os serviços da instituição., tornando-se parte ativa do processo de aprimoramento dos serviços.

## **11- Quais os valores que norteiam os trabalhos da Ouvidoria?**

Respeito a todas as informações repassadas para o cidadão-usuário;

Empatia;

Acolhimento;

Ética;

Utilização de linguagem simples e compreensível.

## **12- Quando a Ouvidoria da Secretaria de Educação e Esportes foi oficialmente instituída?**

A Ouvidoria da Secretaria de Educação foi instituída oficialmente pelo Decreto Estadual Nº 31.392, de 11 de fevereiro de 2008.

## **13 - Quais as outras legislações relacionadas à Ouvidoria:**

[Lei Estadual nº 14.804/2012](#) – Regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

[Lei Federal nº 13460/2017](#) – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos Usuários da Administração Pública,

[Lei Estadual nº 16.420/2018](#) – Estabelece no âmbito Estadual a Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos

[Decreto 49.265/2020](#) – Institui a Política Estadual de Proteção a Dados Pessoais - 49.265/2020