

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 08/2022 – CTCS/CGE

Assunto: Pesquisa de Satisfação – Funcionamento dos Colégios Estaduais nos Núcleos Regionais de Educação de Londrina e Telêmaco Borba-SEED

Protocolo: 20.004.982-9

Senhor Controlador-Geral do Estado

A Controladoria Geral do Estado, possui atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Estadual nº 19.848/2019, pela Lei Estadual 17.745/2013 e, ainda, quanto ao descrito no artigo 18 do Decreto Estadual nº 2.741/2019

“Art. 18. São atribuições da Coordenadoria de Transparência e Controle Social - CTCS:

I. a proposição e coordenação de ações que **estimulem a participação dos cidadãos no controle social;**

II. a formulação, coordenação, **fomento e apoio à implementação de planos, programas e projetos e, a propositura de normas voltadas à prevenção da corrupção e à promoção da transparência, do acesso à informação e do controle social** no Poder Executivo Estadual;

VI. a realização de campanhas orientativas e **ações educativas, visando fomentar o controle social e o acesso a informações** como instrumento de controle;

VII. a requisição, aos órgãos da administração direta e indireta do poder executivo estadual, de documentos e qualquer outro instrumento necessário ao exercício das suas atividades e determinar a sua publicação no Portal da Transparência;

X. **a promoção da valorização do comportamento ético e do exercício da cidadania junto a crianças e jovens; ”**
Grifo nosso

O Programa CGE Itinerante, vinculado à Controladoria-Geral do Estado, destina-se a fomentar a cidadania e a participação social no Governo do Paraná, utilizando-se do método pesquisa de satisfação, pode-se estabelecer um panorama a

respeito do serviço ali ofertado, além de realizar a divulgação de canais de comunicação com a administração pública.

Ambas as frentes são tratadas em conjunto, dada a oportunidade de contato direto com pessoas atendidas, haja vista que muitas vezes, estas desconhecem como realizarem suas manifestações aos gestores de órgãos estaduais.

A equipe do Programa CGE Itinerante, designada para realizar pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços públicos, procedeu a verificação *in loco* em 13 colégios estaduais que fazem parte da Secretaria Estadual da Educação e do Esporte.

Os trabalhos foram desenvolvidos sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Gestão e Inovação e Coordenadorias de Ouvidoria, Transparência e Controle Social.

Tais visitas têm como finalidade registrar o nível de satisfação dos usuários, coletando sugestões de melhoria e divulgando o Portal da Transparência do Estado, concomitantemente aos canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.

Desta forma, a avaliação dos atendimentos presenciais e o estímulo à participação do cidadão promovem o controle social sob os serviços disponibilizados pelo poder público estadual.

A iniciativa de elaboração de relatório de avaliação do controle social visa atender a necessidade de agilidade e fluidez dos levantamentos, permitindo à alta administração uma avaliação geral e dinâmica, possibilitando a revisão de decisões estratégicas.

Dos trabalhos

A equipe do CGE Itinerante realizou visitas de verificação entre os dias 24 a 27 de outubro de 2022, em 13 colégios estaduais, coletando ao todo 178 entrevistas, além de obter ao fim destas, registros fotográficos que estão reproduzidos em anexo.

Observando o disposto no art. 23 da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a presente pesquisa pode avaliar: a qualidade dos serviços ofertados; satisfação com o serviço prestado; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de

manifestações de usuários; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

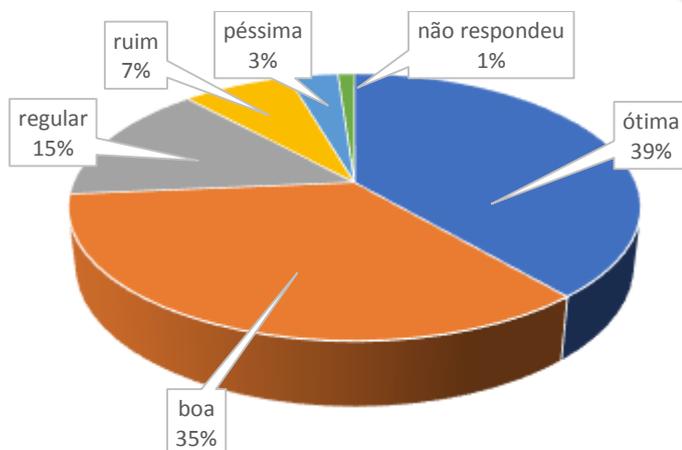
Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, por meio de abordagem aos usuários pela Equipe do Programa CGE Itinerante. A recepção por parte dos entrevistados foi positiva. Houve interesse em conhecer a proposta da ação e em responder os questionamentos. Foi possível divulgar o trabalho da Controladoria-Geral do Estado, incentivando e demonstrando a importância da participação do cidadão no Governo do Estado, através do acesso ao Portal da Transparência e o contato com a Ouvidoria para registrar manifestações.

O tratamento dos dados coletados foi realizado, havendo assim a segregação de todos itens presentes nos questionários, resultando na geração de gráficos capazes de exemplificar com exatidão a percepção do usuário frente à cada questionamento.

O primeiro questionamento teve como objetivo a avaliação da estrutura física da localidade. A grande maioria as classifica como ótima ou boa, sendo que cerca de 25% possuem percepções negativas a respeito destas, conforme figura 01.

Figura 01: Percepções a respeito das estruturas físicas das escolas.



Em um segundo momento, questionou-se se houveram episódios em que ocorreram falta de docentes, ou se este recusou-se a lecionar durante o período regular de aula. A complemento desta, em uma terceira pergunta, pode-se observar a frequência em que tais episódios ocorrem, gerando os resultados apresentados nas figuras de número 02 e 03.

Figura 02. Resultados frente ao questionamento: Pode-se observar a falta de docentes em recusa em lecionar?

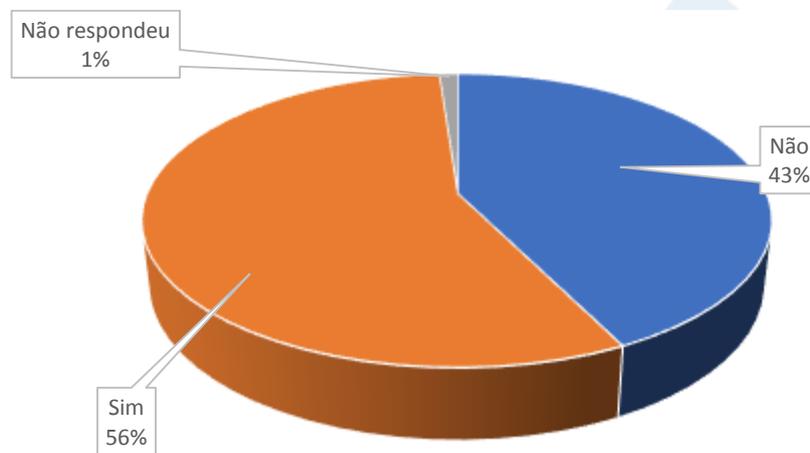
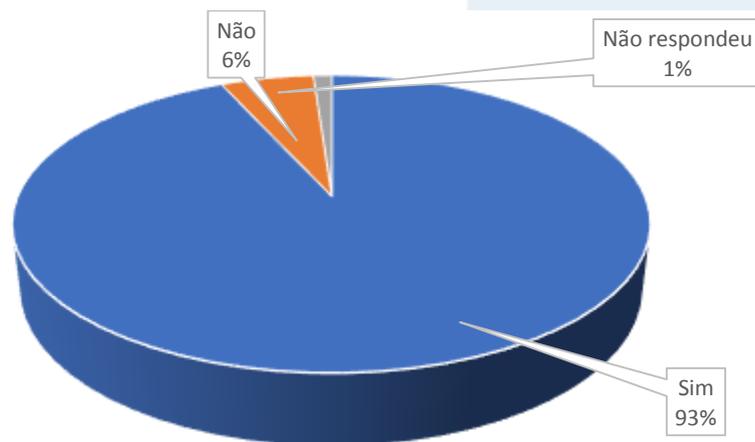


Figura 03. Referente a pergunta anterior, em que frequência ocorrem.



93% dos entrevistados classifica a comunicação com a equipe escolar satisfatória, sendo que 6% encontra-se insatisfeita e 1% preferiu não responder ao questionamento.

Figura 04. Satisfação frente a comunicação com a equipe escolar.



No que diz respeito à disponibilidade de pessoal, 67% dos entrevistados afirmaram não haverem falta que comprometesse o bom funcionamento da escola. Dentre os 33% que responderam que sim, destaca-se que a função de zelador é a que apresenta maior incidência de resposta entre eles.

Figura 05. Percentual dos usuários do serviço escolar capazes de observar a falta de disponibilidade de pessoal que comprometa seu bom funcionamento.

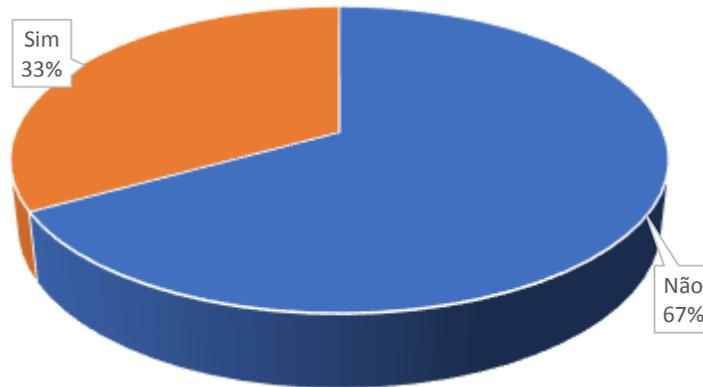
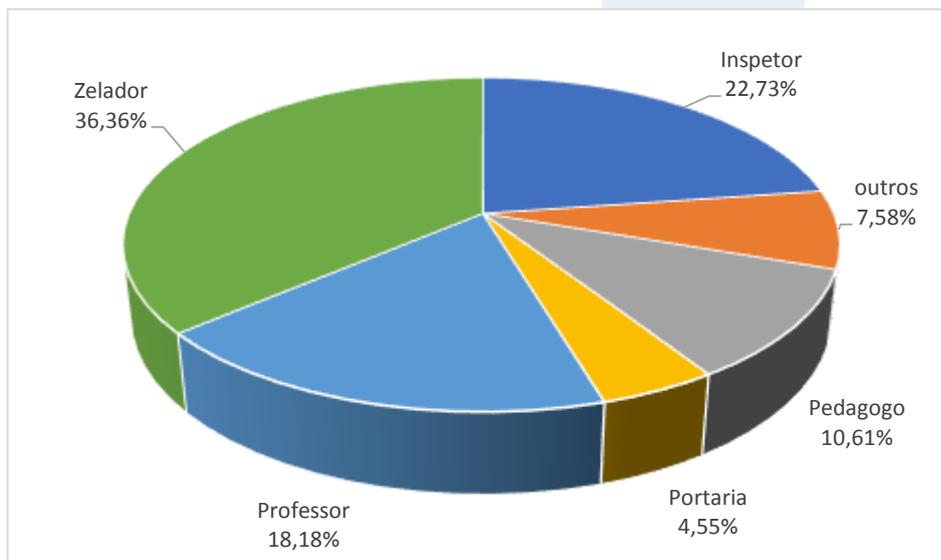
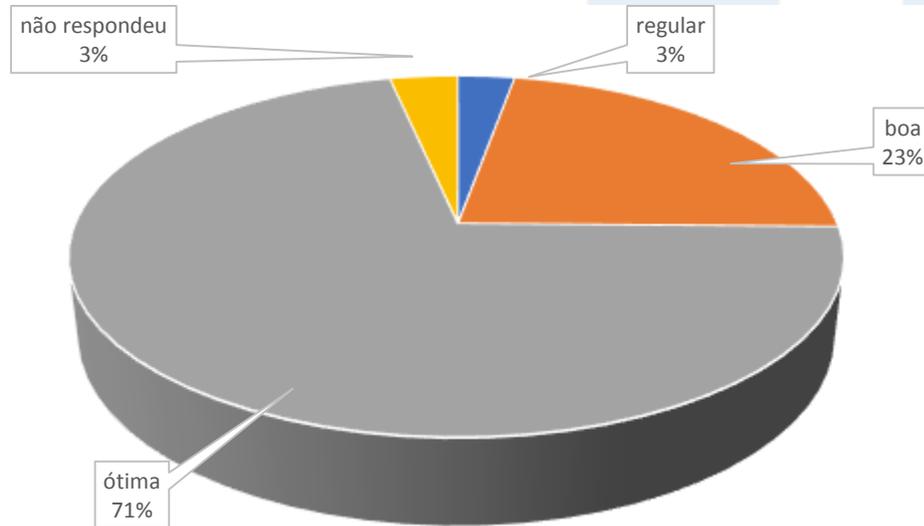


Figura 06. Serviços mais afetados pelo déficit de pessoal.



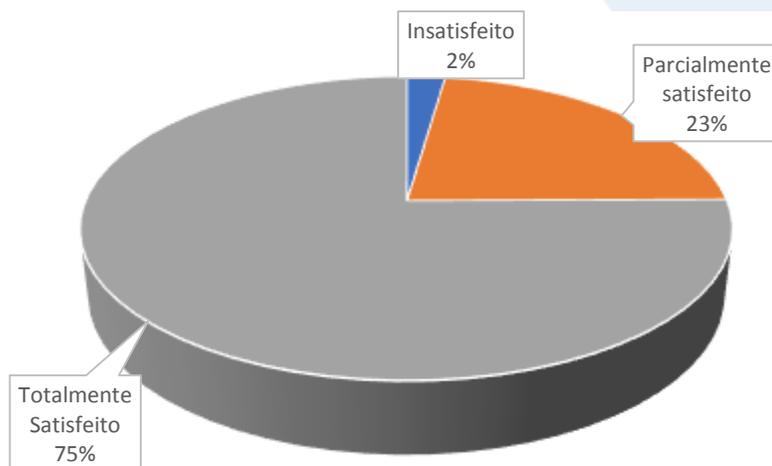
Sobre a qualidade do atendimento oferecido, observa-se que a grande maioria das respostas demonstra satisfação com o serviço ofertado.

Figura 07. Percentual de satisfação com a qualidade do atendimento oferecido nas escolas.



A respeito do desempenho escolar dos estudantes, 75% dos entrevistados consideram-se totalmente satisfeitos, enquanto 23% estão parcialmente satisfeitos e apenas 2% relataram estar insatisfeitos.

Figura 08. Satisfação com o desempenho escolar.



Por fim, foram realizados questionamentos a respeito da utilização da Ouvidoria Geral do Estado, obtendo dados referentes ao conhecimento de sua existência, formas de utilização e melhores meios de divulgação desta.

Figura 08. Respostas ao questionamento: Os entrevistados possuem ciência da existência da Ouvidoria Geral do Estado?

Figura 09. Resposta ao questionamento: Já realizaram manifestações na ouvidoria?

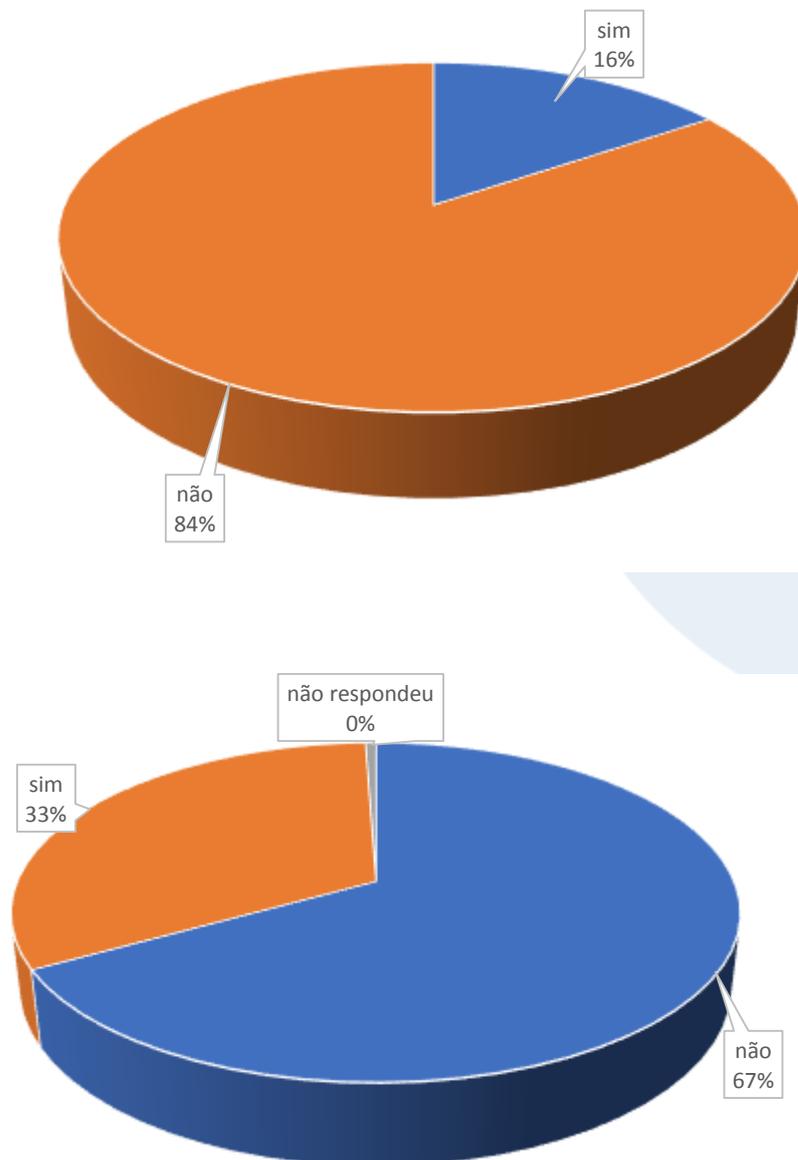
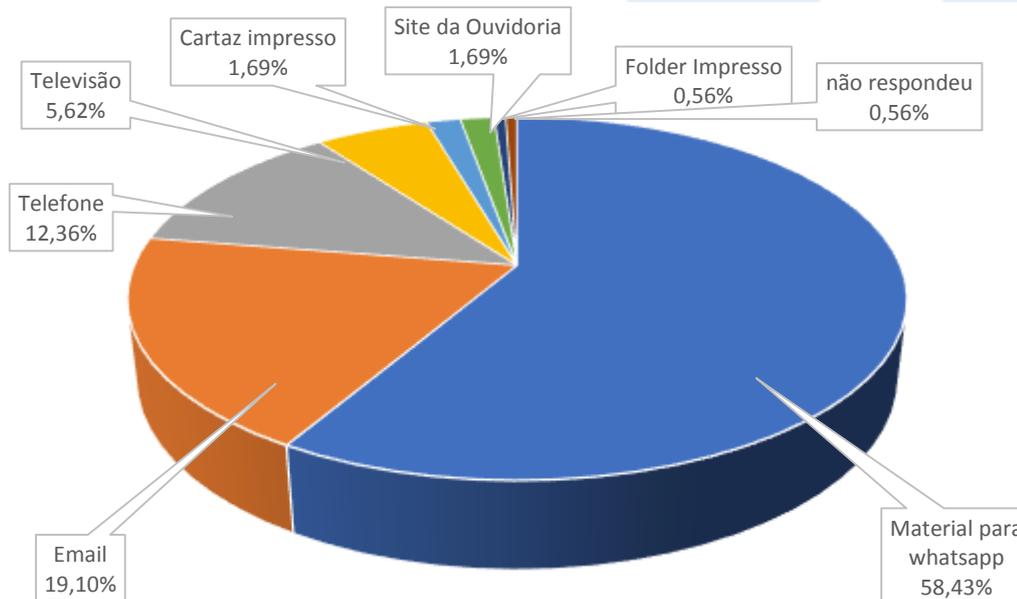


Figura 10. Melhores formas de divulgação da Ouvidoria Geral do Estado.



Conclusão

É necessário frisar que os dados gerados por amostragem têm como objetivo auxiliar os gestores na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que podem haver irregularidades, estimulando assim o usuário do serviço a se manifestar.

A ação desenvolvida foi de levantamento de opinião pública para fomentar o controle social. Foram realizadas pesquisas de verificação com os gestores das escolas a pedido da Coordenadoria de Auditoria Contingencial - Divisão de Auditoria.

A seguir, descrevemos as observações registradas pela equipe com base na opinião dos usuários dos serviços ofertados.

1) Colégio Estadual Kazuco Oharal

O colégio fica localizado na cidade de Londrina e conta 404 estudantes matriculados. De acordo com os pais entrevistados a escola carece de uma reforma geral, com enfoque principal nas áreas de maior precariedade, que são: ginásio de esportes, sala de reuniões e banheiros.

2) Colégio Estadual Antônio de Moraes de Barros

A escola localizada na cidade Londrina, possui 1.267 alunos matriculados e boa estrutura física. A principal sugestão dos entrevistados, foi de melhoraria da entrada e saída dos alunos, que foi avaliada como desorganizada, haja vista a faltam de inspetores capazes de organizar o fluxo de entrada e saída de alunos.

3) Colégio da Policia Militar do Paraná

O colégio Policia Militar localizado em Londrina possui boa estrutura física, material e pedagógica. O colégio conta com 700 alunos matriculados. De acordo com os pais entrevistados a escola precisa ter mais acessibilidade para os cadeirantes que usam ou visitam o espaço escolar.

4) Colégio Estadual 14 de Dezembro

A escola 14 de dezembro está localizada na cidade Alvorá do Sul que pertence ao NRE de Londrina. Atualmente, a escola possui 267 alunos matriculados. As principais demandas, a partir das entrevistas com os pais, são a falta de professores, falta de conteúdo pedagógico em sala de aula, indisciplina e preocupação com a quantidade da merenda escolar a ser oferecida, pois a partir de 2023 a escola funcionará em regime integral.

5) Colégio Estadual Anastácio Cerezine

O Colégio Anastácio fica localizado na cidade de Alvorada do Sul que pertence ao NRE de Londrina e conta atualmente com 489 alunos matriculados. De acordo com os entrevistados, a principal sugestão para a melhoria da escola seria mais segurança com a presença da Patrulha Escolar, da Polícia Militar.

6) Colégio Estadual Arthur da Costa e Silva

O colégio localizado na cidade de Cafeeira - NRE de Londrina, funciona no regime de educação integral. O estabelecimento atualmente conta com 261 estudantes matriculados. As principais sugestões dos usuários são: a construção de

um refeitório adequado aos estudantes e banheiros com chuveiros disponíveis para banho, pois os alunos permanecem no período integral na escola.

7) Colégio Estadual Carmela Dutra

O colégio possui aproximadamente 500 alunos e fica na cidade de Guaraci, pertencente ao NRE de Londrina. A principal reivindicação dos pais entrevistados é a reforma na fachada, aliada a pintura geral do prédio.

8) Colégio Estadual Maria C. de Alcântara

O colégio Maria Alcântara fica localizado no centro de Tamarana, NRE de Londrina, e possui 1.084 estudantes matriculados. A escola apresenta sérios problemas em sua infraestrutura, verificada pela equipe da CGE.

De acordo com os pais entrevistados, as principais reivindicações deste são: reformas na estrutura geral da escola, melhoria da quadra poliesportiva, extinção de goteiras nas salas de aulas por uma reforma no telhado, aquisição de computadores para aulas de informática, contratação de inspetores para cuidar dos alunos, reforço de segurança capazes de conter as brigas que ocorrem dentro e fora da localidade.

Pelo que a equipe observou *in loco*, a escola precisa de reforma em sua estrutura física. Urge a necessidade da melhoria da segurança da comunidade escolar.

9) Colégio Estadual Altair Mongurel

A escola fica localizada no município de Ortigueira e faz parte do NRE de Telêmaco Borba, com 1.142 estudantes matriculados.

De acordo com os entrevistados a escola precisara de reforma na estrutura, troca do forro, reforma na cozinha e estruturação de uma nova rede elétrica.

10) Colégio Estadual Wolf Klabin

O colégio se localiza em Telêmaco Borba, que faz parte do NRE da propria cidade. Atualmente o estabelecimento escolar conta com 1.410 alunos matriculados.

Reforma do refeitório e maior integração entre pais e a equipe pedagógica são as principais sugestões de melhorias relatadas pelos entrevistados.

11) Colégio Estadual Presidente Vargas

Localizado na cidade Telêmaco Borba, o colégio Presidente Vargas, atualmente conta com aproximadamente 500 estudantes. As principais sugestões pontuadas pelos entrevistados são: reforma e mais iluminação na quadra de esportes e maior ventilação das salas de aula.

12) Colégio Estadual Professor Gabriel Rosa

O colégio localizado no centro de Curiúva, conta com 750 alunos matriculados. Em visita, a equipe da CGE observou que escola possui problemas estruturais em seu espaço físico.

Segundo os entrevistados esses são os principais desafios para a melhoria da escola: criação de local para armazenamento da merenda escolar que está sendo estocado na sala da direção; construção de quadra poliesportiva; novos refeitórios; criação de salas de informática e ciências; cobertura destinada a proteção contra chuva; criação de sala de reuniões e uma de recursos para alunos com necessidades especiais e uma biblioteca.

13) Colégio Estadual Alberto da Silva Paraná

Localizado na cidade de Ventania, a escola possui aproximadamente 500 alunos. De acordo com os entrevistados, faltam professores, infraestrutura e salas de aula mais amplas.

Esse é o relatório.

Curitiba 20 de dezembro de 2022.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social
Controladoria-Geral do Estado

I -Aprovo o Relatório;

II- Encaminhado ao Diretor de Auditoria, Controle e Gestão.

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle social
Controladoria-Geral do Estado

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria
Controladoria-Geral do Estado

I –Ciente;

II- De acordo;

III- Ao Gabinete para que, mediante os critérios de conveniência e oportunidade, s.m.j., encaminhar o presente à SEED para ciência e providências.

José Acacio Ferreira Junior
Diretor de Auditoria, Controle e Gestão
Controladoria Geral do Estado

ANEXOS

