

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 06/2023 – CTCS/CGE

Assunto: Pesquisa de Satisfação – Funcionamento dos Colégios Estaduais no Núcleo Regional de Educação de Maringá- SEED

Protocolo: 20.818.384-2

Senhora Controladora-Geral do Estado

A Controladoria-Geral do Estado possui atribuições legais 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 de pesquisa de satisfação, pode-se estabelecer um panorama a respeito do serviço 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, pois muitas vezes, elas desconhecem como realizar suas reivindicações aos gestores de órgãos e entidades estaduais.

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

As visitas têm como finalidade registrar o nível de satisfação dos usuários, coletando sugestões de melhorias nos serviços e divulgando o Portal da Transparência do Estado, concomitantemente aos canais de atendimento da Ouvidoria do Estado.

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 Programa CGE Itinerante realizou as visitas entre os dias 08 e 12 de maio de 2023, em 11 colégios estaduais que fazem parte do Núcleo Regional de Educação - Maringá, coletando ao todo 219 entrevistas, cujos registros fotográficos estão reproduzidos em anexo.

Observando o disposto no art. 23 da Lei nº 13.460/2017, 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 da população com o serviço prestado; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Análise

As pesquisas foram feitas nas escolas, pela Equipe do Programa CGE Itinerante, por meio entrevistas com pais e responsáveis de alunos regularmente matriculados que não possuam vínculo empregatício com instituição de ensino. A recepção por parte dos entrevistados foi positiva, sendo inclusive mencionado por

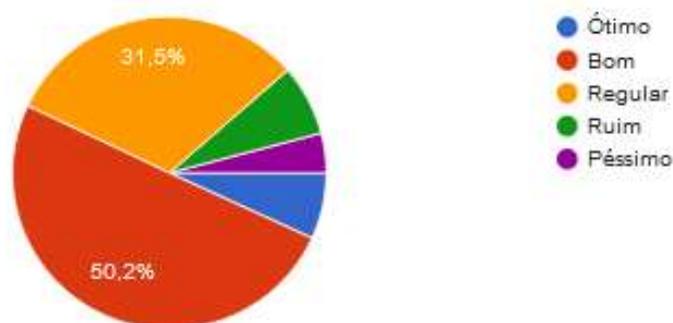
alguns entrevistados que se sentiram prestigiados pela gestão governamental, manifestando apoio na execução do projeto, que está sempre se deslocando a lugares pouco visitados pela área de controle. Desta forma, eles entenderam que o órgão de controle interno do estado está atento ao que vem sendo ofertado pelas escolas estaduais, não só da capital, mas do interior também.

Houve interesse em conhecer a proposta da ação e em responder os questionários. 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, do exercício do controle social, através de questionamentos com base na Lei de Acesso à Informação, bem como 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 escola. Dos entrevistados 57% classifica as instalações como ótima ou boa, sendo que cerca de 31,5% consideram a estrutura regular e 11,5% considerem péssimo/ruim.

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



Em seguida, questionaram-se os responsáveis a respeito da observância de falta de docentes ou aulas vagas durante o período regular de aula. A complemento desta, em uma terceira pergunta, pode-se observar a frequência em que tais episódios ocorreram, gerando os resultados apresentados nas figuras de número 02 e 03. O

total de 57,5% dos entrevistados relatou já terem ouvido relatos de falta de professores ou aulas vagas e 42,5% não.

No questionamento de número três, 73,4% dos entrevistados disseram que a falta de professores ou aulas vagas ocorreram de forma esporádica, e que na maioria das vezes acontece devido a motivos médicos, sendo que para 19,5% tais situações acontecem semanalmente e 7% diariamente.

Figura 02. Sobre falta de docentes ou aulas vagas durante o período escolar.

2. Seu filho já te relatou sobre horas vagas ou falta de professores no espaço escolar?

219 respostas

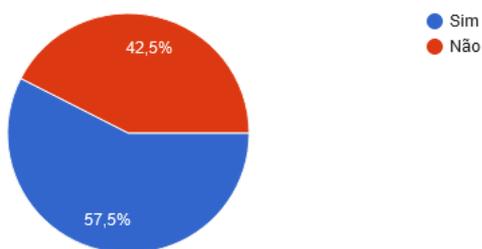
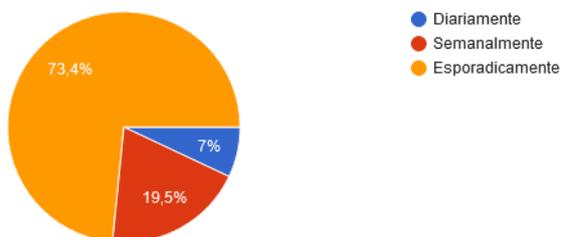


Figura 03. Referente a pergunta anterior, em que frequência ocorrem.

3. Com que frequência?

128 respostas

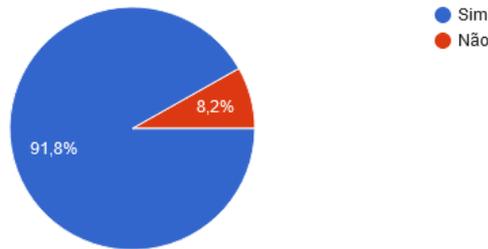


Cerca de 91,8% dos entrevistados classifica a comunicação com a equipe escolar satisfatória, enquanto que 8,2% consideram-se insatisfeitos com a comunicação que as escolas mantem com os responsáveis dos estudantes. Na percepção dos usuários isso ocorre pela falta de funcionários nas secretarias e na dificuldade de contato com a equipe pedagógica.

Figura 04. Satisfação com relação à comunicação com a equipe escolar.

4 .A comunicação da escola com os pais é satisfatória?

219 respostas



No que diz respeito à disponibilidade de pessoal, apenas um terço dos entrevistados nota o déficit de servidores capazes de manter o bom funcionamento do serviço. Em paralelo, nota-se que uma parcela considerável dos entrevistados relatou o bom funcionamento da instituição de ensino. Dentre os que apontaram falta de funcionários, destaca-se a necessidade de contratação de pessoal para exercer a função de Zelador.

Figura 05. Percepção sobre falta de pessoal.

5. Faltam funcionários para o bom funcionamento da escola?

219 respostas

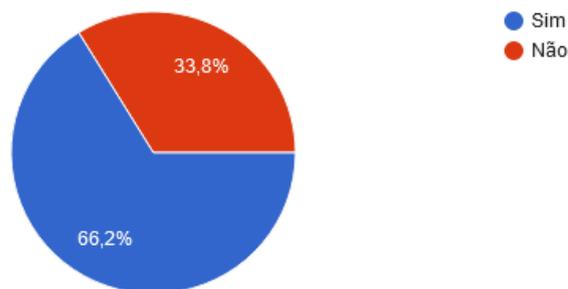
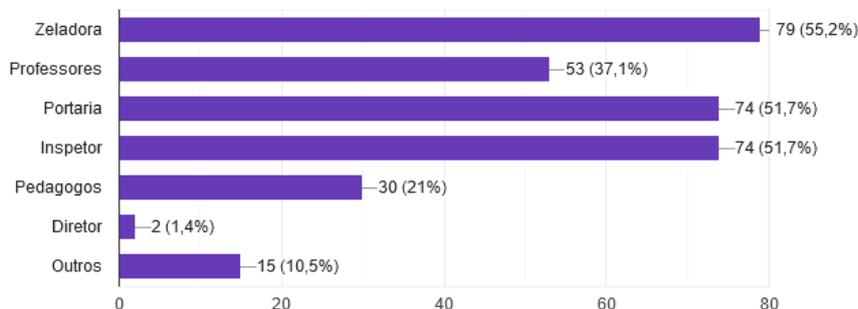


Figura 06. Serviços mais afetados pelo déficit de pessoal.

6. Quais funcionários?

143 respostas

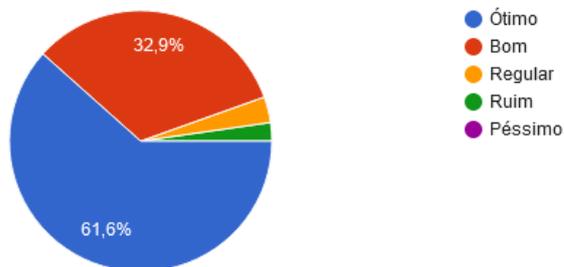


Sobre a qualidade do atendimento oferecido, observa-se que a maioria das respostas demonstra satisfação com o serviço ofertado.

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

7. Como avalia a qualidade do atendimento na escola?

219 respostas

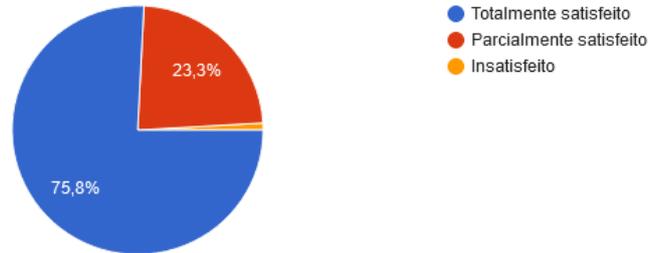


A respeito do desempenho escolar dos estudantes, quase 75,8% dos entrevistados consideram-se totalmente satisfeitos, enquanto 23,3% estão parcialmente satisfeitos e apenas 0,9% relatou estar insatisfeito. O grau de satisfação por parte de alguns dos entrevistados, deve-se ao comprometendo dos estudantes no processo ensino aprendizagem.

Figura 08. Satisfação com o desempenho escolar.

8. Qual o seu nível de satisfação em relação ao desempenho escolar do seu filho ofertada pela escola?

219 respostas



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 ferramenta.

Figura 09. Ciência da existência da Ouvidoria-Geral do Estado.

10. Você já ouviu falar da Ouvidoria Geral do Estado?

219 respostas

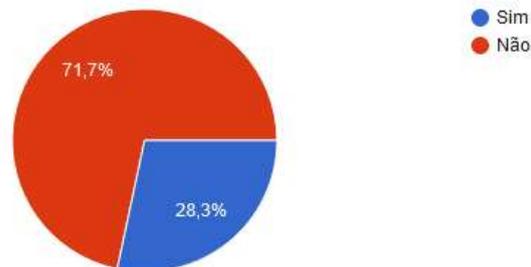


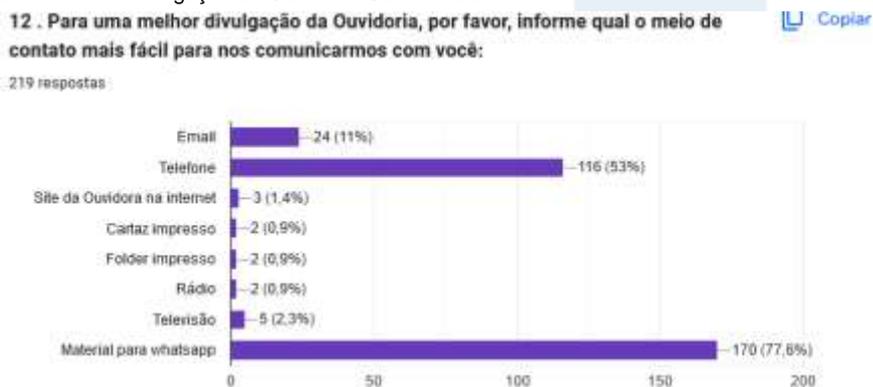
Figura 10. Sobre manifestações na ouvidoria.

11. Se sim, já utilizou o serviço da Ouvidoria Geral do Estado?

219 respostas



Figura 11. Melhores formas de divulgação da Ouvidoria Geral do Estado.



Conclusão

É necessário frisar que os dados gerados por amostragem têm o objetivo de auxiliar os gestores na adoção de medidas que promovam a melhoria e aperfeiçoamento das ações governamentais, bem como orientar a população sobre seus direitos e a forma de exercê-los, no tocante à participação popular e exercício do controle social. A prática da ouvidoria ativa é ferramenta importante para gestão, pois vai ao local em que podem haver inconformidades, estimulando assim o usuário do serviço a se manifestar.

A seguir descrevemos as observações individualizadas por escolas, conforme oitivas registradas pela equipe com base na opinião dos usuários dos serviços ofertados.

1) Colégio Estadual Denise C. de Albuquerque

O colégio está localizado em Flórida e conta com 222 estudantes matriculados. As principais sugestões e apontamentos dos entrevistados são: mais servidores na área de zeladoria, melhorar a acessibilidade com rampas de acesso à escola, maior controle na entrada e saída de pessoas na portaria da escola, ar condicionado nas salas, reforma da quadra esportiva, construção de um depósito para armazenar materiais esportivos, construção de uma sala de artes, reparo do sistema de segurança (substituição de câmeras antigas e cabos) e melhoria da rede lógica para suporte utilização das plataformas do governo.

2) Colégio Estadual Dr Ivan Ferreira Amaral Silva Filho

A escola localizada na cidade de Nossa Senhora das Graças possui 388 alunos matriculados. As principais sugestões são: mais segurança na portaria, ar condicionado nas salas, mais servidores principalmente na zeladoria, capacitação dos agentes (inspetores) para melhor atender os alunos, manutenção (pintura), reforma predial e geral da escola, inclusive troca dos pisos das salas de aula.

A equipe do CGE Itinerante observou que a escola precisa de rampas para cadeirantes para melhorar a acessibilidade na entrada do colégio.

3) Colégio Estadual Dr Manoel Firmino de Almeida

O colégio localizado em Santo Inácio, conta com 309 alunos matriculados. De acordo com os pais entrevistados, a escola precisa de mais segurança na portaria, objetivando maior controle de entrada e saída de pessoas, mais zeladores, ar condicionado nas salas, melhoria da nutrição alimentar durante a merenda escolar, câmeras de segurança, acessibilidade com instalação de rampas de acesso na entrada da escola, reforma geral da escola, principalmente na infraestrutura elétrica e reforma nos banheiros.

4) Colégio Estadual Cecilia Meirelles

A escola está localizada no município de Santa Fé e possui 412 alunos matriculados. As principais demandas, a partir das entrevistas com os pais, são de reforma predial, manutenção do ar condicionado das salas, manutenção dos banheiros, troca de forros e pisos das salas, reforma completa do telhado da escola, mais segurança na portaria, controle de quem entra e sai da escola além de melhoria na capacitação dos professores para trabalhar com educação inclusiva.

5) Colégio Estadual Urbano Pedroni

O Colégio Urbano Pedroni fica localizado em Florai e conta atualmente com 125 alunos matriculados. De acordo com os entrevistados, as principais sugestões para melhoria da escola são: mais segurança na entrada da escola, ar condicionado nas salas, aumento do pátio da escola, aumentar o refeitório, melhoria na pintura predial, cobertura de acesso a secretaria.

6) Colégio Estadual Márcia Vaz Tostes de Abreu

O colégio, localizado em São Jorge do Ivaí, atualmente conta com 404 estudantes matriculados. As principais sugestões dos usuários são: mais segurança na portaria, mais câmeras externas, internet mais rápida, rampas de acessibilidade em toda a escola, mais computadores, mais variedade de alimentos na merenda escolar, reforma do refeitório principalmente com uma nova cobertura. ar condicionado nas salas, cobertura nos acessos de entrada e saída da escola, cobertura de acesso ao ginásio esportivo e construção de um anfiteatro para reuniões.

7) Colégio Estadual Giampero Monacci

O colégio fica no município de Itambé, e conta com 306 alunos matriculados. As principais reivindicações dos pais entrevistados são: mais acessibilidade (rampas de acesso) na entrada da escola, mais segurança na portaria do colégio no controle de entrada e saída de pessoas, celeridade do término da reforma da escola, mais funcionários (inspetores), mais agilidade no atendimento da secretaria, uniformes escolares, aumento de funcionários para fazer a merenda escolar e reformas na quadra (pisos) e pátio.

8) Colégio Estadual Basílio Pertsew

O colégio Basílio Pertsew localizado na cidade de Ângulo, possui 281 estudantes matriculados. De acordo com os pais entrevistados, as principais reivindicações são: manutenção predial (pinturas), mais segurança na portaria da escola no controle na entrada e saída de pessoas, mais funcionários na limpeza, construção de muros no

entorno da escola, pois os muros atuais estão caindo, laboratório de informática, reforma da quadra esportiva e pintura predial.

9) Colégio Estadual Cyro P. de Camargo

A escola está localizada em Iguaraçu e conta com 441 estudantes matriculados. Os principais pontos sugeridos pelos pais entrevistados são: mais segurança na portaria no controle de entrada e saída de pessoas, mais funcionários na limpeza, manutenção predial, (pintura), melhorar a comunicação da escola com os pais, capacitar os professores para enfrentamento do bullying, ar condicionado nas salas, manutenção do telhado, reforma geral da escola, construção de uma sala de recursos e mais salas de aula.

10) Colégio Estadual Eng. José Faria Saldanha

O colégio localizado em Munhoz de Melo, conta com 285 alunos matriculados. As principais sugestões dos pai entrevistados são: reforma e iluminação da quadra esportiva, ar condicionado nas salas, manutenção geral e estrutural do prédio, contratação de funcionários de apoio de limpeza e pátio, capacitação de professores e funcionários para a educação inclusiva, construção de mais sala de aula, manutenção dos banheiros, troca de pisos das salas, mudança do padrão da energia elétrica para a instalação de ar condicionados e mais segurança na portaria da escola no controle de entrada e saída de alunos

11) Colégio Estadual Cívico Militar Vinicius de Moraes

O colégio localizado em Maringá e possui 605 alunos matriculados. As principais sugestões dos usuários são: reforma geral da escola, mais salas de aula, mais uniformes para os alunos, acessibilidade na entrada da escola, ar condicionado nas salas, reforma dos banheiros e reforma da área administrativa do colégio.

Esse é o relatório.

Curitiba 28 de julho de 2023.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social

I - Aprovo o Relatório;

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

Matheus Klaus Portes Gruber
Coordenador de Transparência e Controle social

Yohhan Garcia de Souza
Coordenador de Ouvidoria

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

ANEXO I



