

2025

janeiro a dezembro

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

OUVIDORIA SETORIAL



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



Documento foi assinado digitalmente por JANDIRA RODRIGUES AQUINO LIMA em 12/01/2026 11:41:34.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 71285239023E493A | SGD:2026/27009/005503

EXPEDIENTE

Wanderlei Barbosa Castro
Governador do Estado do Tocantins

Fábio Pereira Vaz
Secretario de Estado da Educação

Jandira Rodrigues Aquino Lima
Ouvidora da Seduc

Equipe da Ouvidoria
Ana Cláudia Pereira de Moraes
Leekenia Aires de Oliveira Lopes
Maria do Socorro Solino de Souza
Redy Soares Filho
Safira Rodrigues Lopes Dias
Shirley Jackeline Antunes de Carvalho
Vanusa de Sales Bastos

Equipe técnica de elaboração e sistematização:

Breno Rodrigues Costa
Rafael Lozado Moreira do Carmo
Jandira Rodrigues Aquino Lima



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



APRESENTAÇÃO

Esta Ouvidoria Setorial, apresenta o Relatório de Ouvidoria Anual de **2025**, atendendo ao princípio da publicidade e da transparência, visando o exercício do controle social.

A Ouvidoria é o canal de interlocução entre o Governo do Tocantins e a sociedade na busca da melhoria da qualidade dos serviços públicos.

No presente relatório constam informações consolidadas, sintéticas e comparativas sobre as manifestações registradas nas ouvidorias e unidades setoriais que integram o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, bem como os dados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC). Todas as informações são geradas a partir do banco de dados da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, utilizada por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

As informações apresentadas constituem instrumentos de monitoramento sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Tocantins, fornecendo dados gerenciais que visam o aprimoramento da gestão e melhoria da prestação dos serviços públicos.



SUMÁRIO

OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	05
COMPARATIVO ANUAL.....	05
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	06
TOTAIS DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	07
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	09
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	10

ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS RECEBIDOS.....	11
COMPARATIVO ANUAL.....	11
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	12
SITUAÇÃO DOS PEDIDOS.....	13
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	14



OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria são apresentadas em forma de reclamação, denúncia, comunicação, sugestão, solicitação ou elogio, as quais são acolhidas, registradas e respondidas em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460/2017, o Decreto Estadual n.º 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2025

Nesse ano foram registrados 1.817 (mil oitocentos e dezessete) manifestações na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	133	MAIO	135	SETEMBRO	171
FEVEREIRO	268	JUNHO	115	OUTUBRO	217
MARÇO	185	JULHO	56	NOVEMBRO	159
ABRIL	144	AGOSTO	112	DEZEMBRO	122

COMPARATIVO ANUAL GERAL - 2024/2025

No ano de 2024 foram registradas 1.659 (mil seiscentos e cinquenta e nove) manifestações, e no ano de 2025 foram 1.817 (mil oitocentos e dezessete) registros, havendo um **acréscimo aproximado de 9,52%** no registro atual.



CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações de ouvidoria são registradas em diversos canais de atendimento dentro da Plataforma Fala.BR para análise, tratamento e resposta, conforme o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

O registro de 1.817 manifestações de ouvidoria da SEDUC, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	993	54,65%
WhatsApp	529	29,11%
Telefone	07	0,39%
E-Mail	181	9,96%
Presencial	03	0,17%
Outros	104	5,72%



TOTAIS DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Manifestações	Nº	%
Denúncia	333	18,33%
Comunicação	626	34,45%
Elogio	7	0,39%
Reclamação	408	22,46%
Solicitação	437	24,04%
Sugestão	6	0,33%

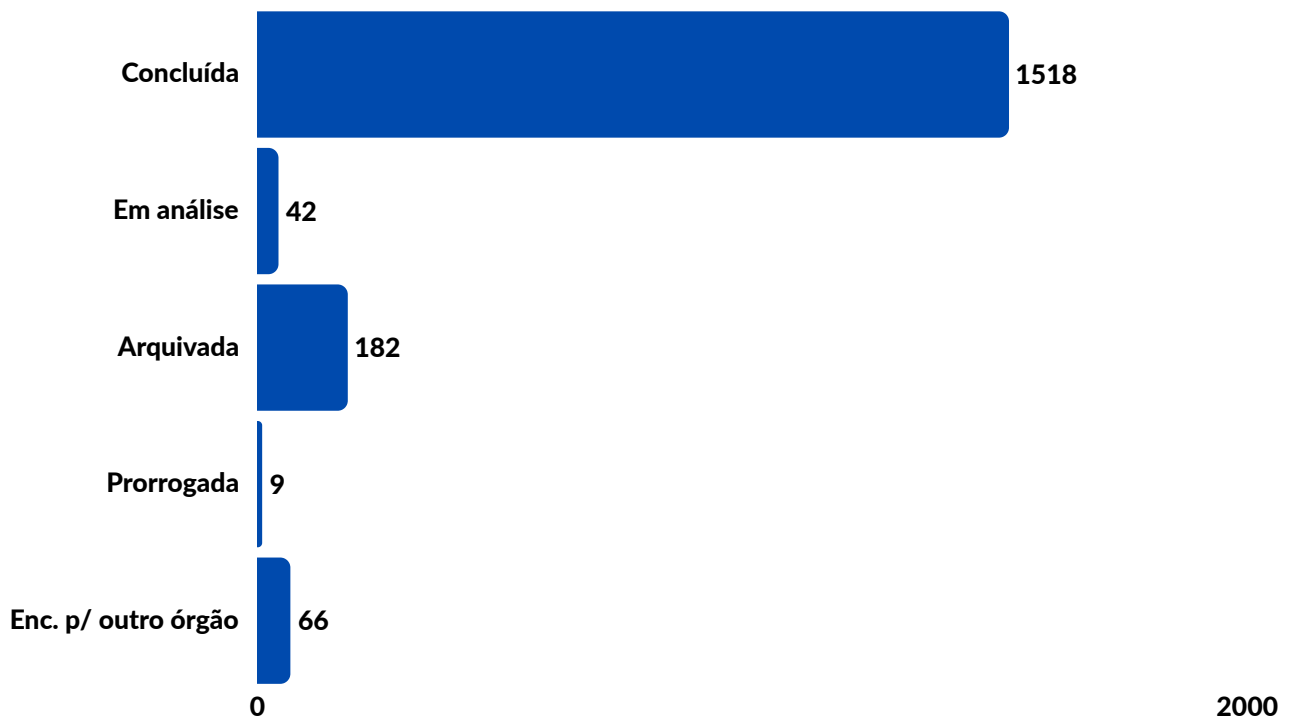
Informativo - Tipo das manifestações

Denúncia	Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública
Comunicação	A Plataforma Fala.BR converte automaticamente em comunicação todo registro de manifestação classificado como denúncia não identificada.
Elogio	Expressa satisfação com um atendimento público.
Reclamação	Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público.
Solicitação	Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual.
Sugestão	Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



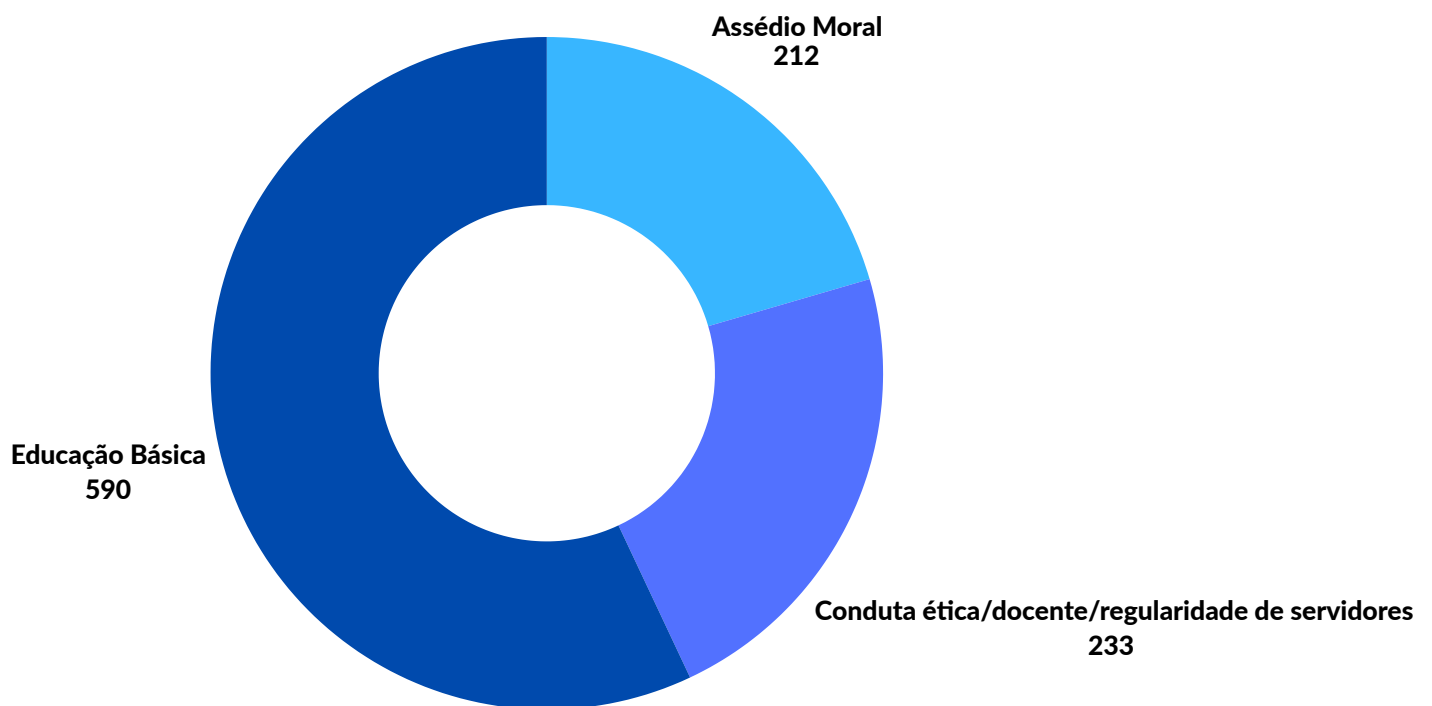
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Nº	%
Concluída	1518	83,59%
Em análise	42	2,31%
Arquivada	182	10,01%
Prorrogada	09	0,50%
Encaminhada para outro órgão	66	3,66%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período as manifestações registradas tinham como tema:



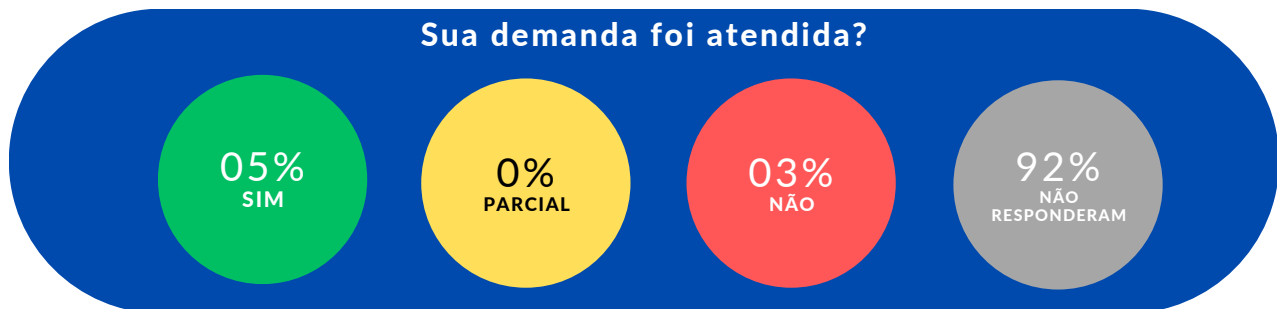
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber o retorno de sua demanda, o usuário é convidado a participar de uma Pesquisa de Satisfação diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Muito Satisfeito	09	23,08%
Satisfeito	07	17,95%
Regular	07	17,95%
Insatisfeito	07	17,95%
Muito Insatisfeito	09	23,08%

Sua demanda foi atendida?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Muito fácil de compreender	16	33,33%
Fácil de compreender	13	27,08%
Regular	08	16,67%
Difícil de compreender	06	12,5%
Muito difícil de compreender	05	10,42%



ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação são acolhidos, registrados e tratados através da plataforma Fala.BR e seguem os parâmetros definidos pela Lei Federal n.º 12.527/2011 e o Decreto Estadual n.º 4.839/2013.

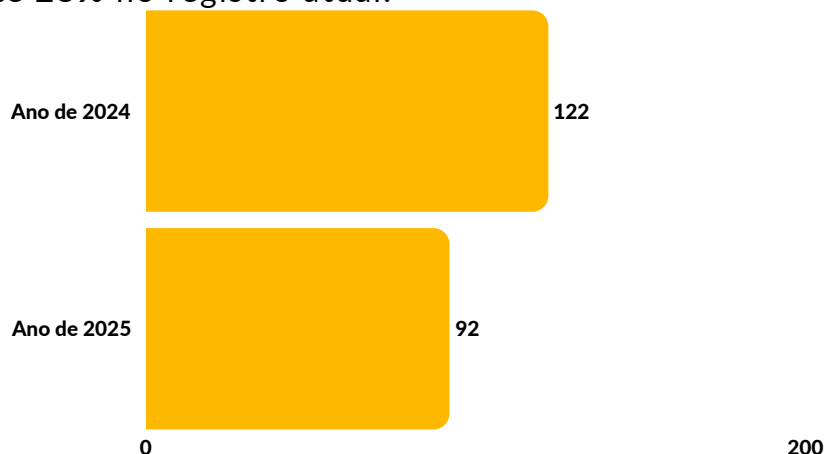
PEDIDOS TOTAIS RECEBIDOS EM 2025

Nesse ano foram registrados 92 (noventa e dois) pedidos na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	17	MAIO	09	SETEMBRO	14
FEVEREIRO	06	JUNHO	05	OUTUBRO	10
MARÇO	05	JULHO	05	NOVEMBRO	03
ABRIL	05	AGOSTO	03	DEZEMBRO	10

COMPARATIVO ANUAL GERAL - 2024/2025

No ano de 2024 foram registrados 122 (cento e vinte e dois) pedidos, e no ano de 2025 foram 92 (noventa e dois) registros, havendo um **decréscimo de aproximadamente 28%** no registro atual.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Pedidos de acesso à informação recebidos pelos canais de atendimento disponíveis para a sociedade são registrados na Plataforma - Fala.BR, para análise, tratamento e resposta, em conformidade com a Lei Federal n.º 12.527/2011 e no Decreto Estadual n.º 4839/2013.

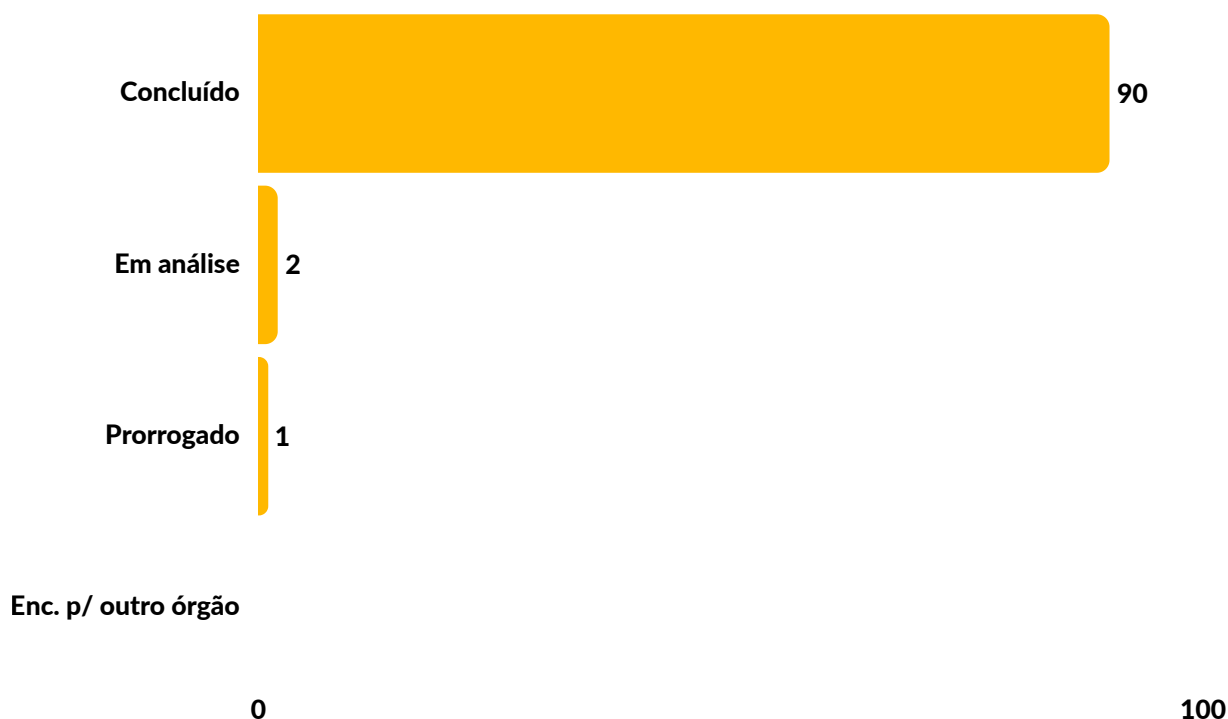
O registro de **92** pedidos de acesso à informação da SEDUC, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	79	72,8%
E-Mail	05	4,6%
Presencial	0	0%
Outros	08	7,36%



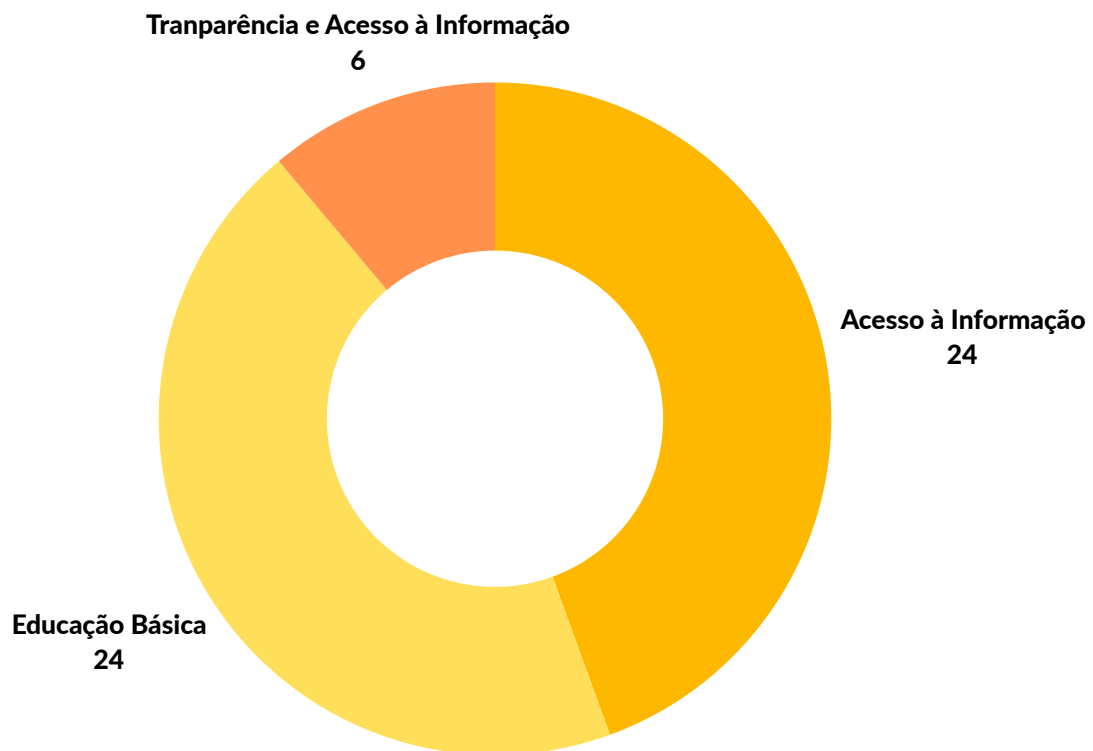
SITUAÇÃO TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Nº	%
Concluído	90	97,83%
Em análise	02	2,7%
Prorrogado	01	1,09%
Encaminhada para outro órgão	0	0%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período os pedidos registrados tinham como tema:



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte – CEP: 77.001-002
Palmas/TO

Palmas, 08 de janeiro de 2026



Documento foi assinado digitalmente por JANDIRA RODRIGUES AQUINO LIMA em 12/01/2026 11:41:34.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 71285239023E493A | SGD:2026/27009/005503