

RELATÓRIO CGE ITINERANTE Nº 05/2023 – CTCS/CGE

Assunto: Pesquisa de Satisfação – Funcionamento dos Colégios Estaduais nos Núcleos Regionais de Educação de União da Vitória, Pato Branco e Francisco Beltrão-SEED

Protocolo: 20.720.232-0

Senhora Controladora-Geral do Estado

A Controladoria-Geral do Estado possui atribuições legais que lhe 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, podendo-se estabelecer um

panorama a respeito do serviço ali ofertado, além de realizar a divulgação de canais para o exercício do controle social e 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 realizar suas reivindicações aos ~~gestores~~ de órgãos e entidades 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 **10 colégios estaduais** que fazem parte da Secretaria Estadual da Educação.

Os trabalhos foram desenvolvidos sob a coordenação e supervisão da Diretoria de Auditoria, Controle e Gestão, e Coordenadorias de Ouvidoria e de 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 e formas e exercício de controle social, concomitantemente aos canais de atendimento da Ouvidoria do Estado.

Dos trabalhos

A equipe do CGE Itinerante realizou visitas de verificação entre os dias 10 e 14 de abril de 2023, em 10 colégios estaduais que fazem parte dos Núcleos Regionais de Educação de União da Vitória, Pato Branco e Francisco Beltrão, coletando ao todo 202 entrevistas, além de registros fotográficos que estão reproduzidos em anexo.

Observando o disposto no art. 23 da Lei 13.460/2017, sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a presente pesquisa avaliou: a qualidade dos serviços ofertados; satisfação com o serviço prestado; qualidade do atendimento e manifestações de usuários;

Análise

As pesquisas foram feitas *in loco*, por meio entrevistas com pais e responsáveis de alunos regularmente matriculados nas escolas, e que

obrigatoriamente não possuem vínculo empregatício na instituição de ensino, pela equipe do Programa CGE Itinerante. A recepção por parte dos entrevistados foi positiva, e mencionaram que se sentiram prestigiados pela gestão governamental, manifestando apoio na execução do projeto, que está sempre se deslocando à lugares pouco visitados pelas áreas de controle. 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, 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.

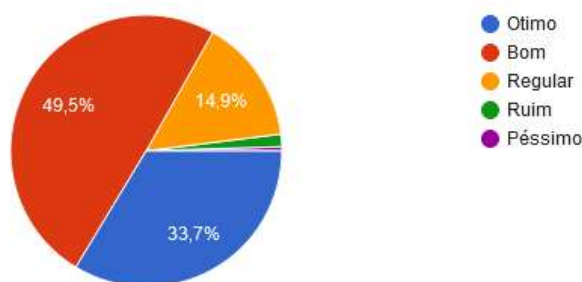
O tratamento dos dados coletados foi realizado, havendo assim a segregação de todos itens presentes nos questionários, resultando na geração de gráficos capazes de exemplificar com exatidão a percepção do usuário frente à cada questionamento.

O primeiro questionamento teve como objetivo a avaliação da estrutura física da escola. A maioria classificou a estrutura como ótima, boa ou regular, sendo que apenas quatro pessoas avaliaram como ruim ou péssima (Figura 01).

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

1. Como você avalia a estrutura funcional e física da escola?

202 respostas



Em um segundo momento, ~~questionou-se se~~ os entrevistados foram questionados se já ouviram relatos de episódios em que ocorreram 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.

Figura 02. Resultados frente ao questionamento: Pode-se observar a 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?

202 respostas

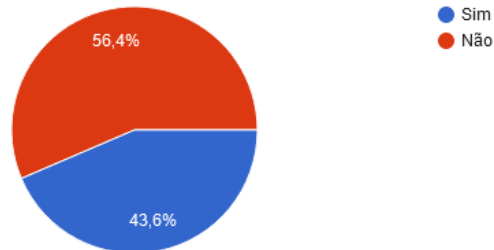
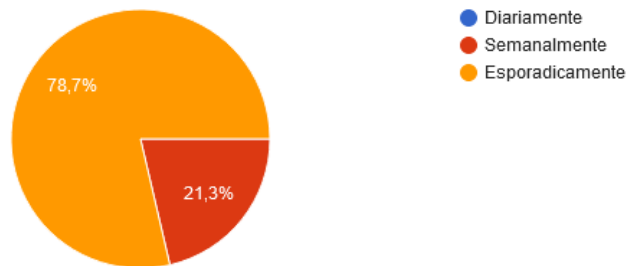


Figura 03. Referente a pergunta anterior, em que frequência ocorrem.

3. Com que frequência?

89 respostas



A quase totalidade dos entrevistados (96,8%) classifica a comunicação com a equipe escolar satisfatória, enquanto que 2,2% se disseram insatisfeitos e 1% preferiu não responder ao questionamento.

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

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

202 respostas



No que diz respeito à disponibilidade de pessoal, pouco menos da metade dos entrevistados (40,1%) afirmou não haver comprometimento do bom funcionamento da escola. Dentre os 59,9% que apontaram falta de funcionários, destaca-se a função de zelador, que apresentou maior incidência de resposta entre eles. A quantidade de servidores requisitados supera a do número de entrevistados, pois foi permitido ao entrevistado registrar mais de uma categoria, em que julgasse faltar pessoal.

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

5. Faltam funcionários para o bom funcionamento da escola?

202 respostas

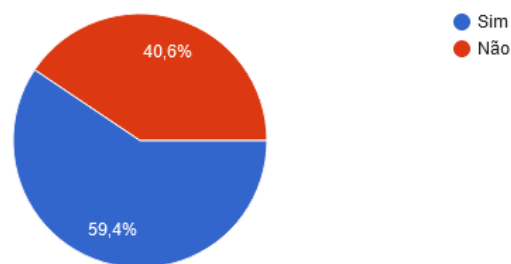
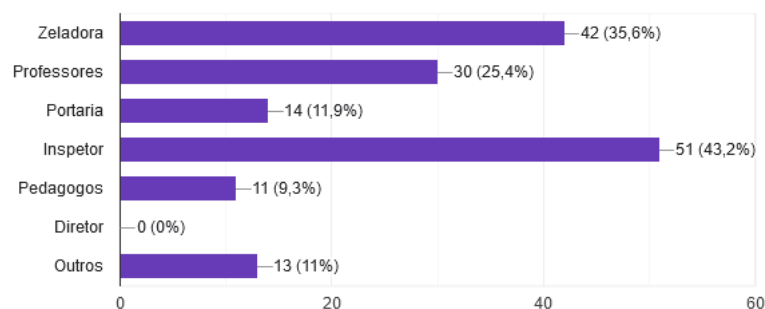


Figura 06. Serviços mais afetados pelo déficit de pessoal.

6. Quais funcionários?

118 respostas

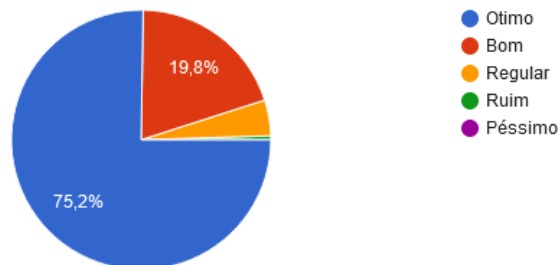


Sobre a qualidade do atendimento oferecido, observa-se que a grande maioria das respostas demonstra satisfação com o serviço ofertado. Também foi questionado o motivo da avaliação, cujo resultado está transcrito no Anexo II.

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

7. Como avalia a qualidade do atendimento na escola?

202 respostas

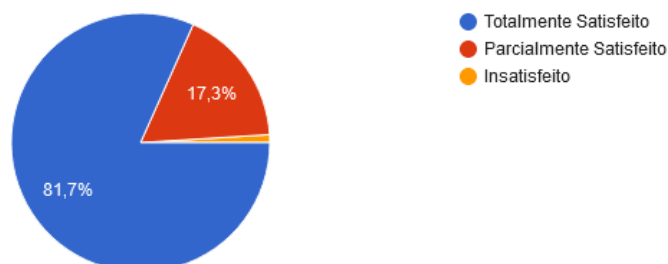


A respeito do desempenho escolar dos estudantes, 76,2 dos entrevistados consideram-se totalmente satisfeitos.

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?

202 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.

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

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

202 respostas

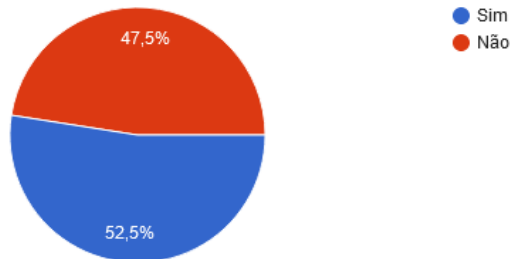


Figura 10. Resposta ao questionamento: Já realizaram manifestações na ouvidoria?

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

202 respostas

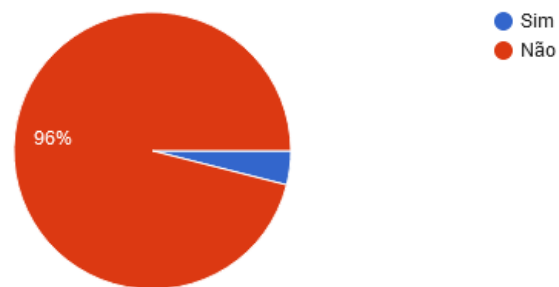
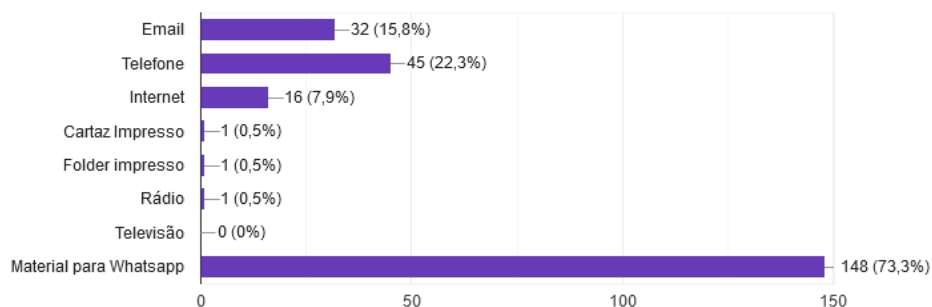


Figura 11. Melhores formas de divulgação da Ouvidoria Geral do Estado.

12 . Para uma melhor divulgação da Ouvidoria, por favor, informe qual o meio de contato mais fácil para nos comunicarmos com você:

[Copiar](#)

202 respostas



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, 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.

. 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 Marina Mares de Souza

O colégio fica em Paula Freitas, NRE União da Vitória, e conta com 258 estudantes matriculados. As principais sugestões e apontamentos dos entrevistados são: mais computadores, mais servidores na área de zeladoria, melhorar a acessibilidade, mais segurança na portaria da escola para maior controle na entrada e saída de pessoas.

2) Colégio Estadual Casimiro de Abreu

A escola, localizada na cidade de Porto Vitória, NRE União da Vitória, possui 348 alunos matriculados. As principais sugestões são: mais segurança na portaria, maior controle na entrada e saída de pessoas, capacitação de professores e funcionários, mais funcionários principalmente para a zeladoria, mais campanhas de conscientização com os alunos sobre disciplina e melhoria nas calhas da escola.

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

3) Colégio Estadual Elias Abraão

O colégio, localizado em Honório Serpa, NRE Pato Branco, conta com 178 alunos matriculados. De acordo com os pais entrevistados, a escola precisa de

contratação de segurança na portaria para controle de entrada e saída de pessoas, acessibilidade com rampas de acesso para cadeirantes na entrada da escola, sala de recursos alunos com necessidades especiais mais zeladores e instalação de armários para armazenamento de material escolar dos alunos e reforma na cozinha.

4) Colégio Estadual Arnaldo Busato

A escola está localizada em Coronel Vívica, que pertence ao NRE de Pato Branco e atualmente, a escola possui 1.061 alunos matriculados. As principais demandas, a partir das entrevistas com os pais, são de reforma da quadra esportiva, reforma da rede elétrica da escola, mais segurança na portaria da escola, aumento do muro para melhorar a segurança ao redor da escola e ar condicionado nas salas de aula.

5) Colégio Estadual José Armim Matte

O Colégio José Armin Mate fica em Chopinzinho, NRE de Pato Branco, e conta atualmente com 708 alunos matriculados. De acordo com os entrevistados, as principais sugestões para melhoria da escola são: mais segurança na portaria no controle de entrada e saída de pessoas, contratação de segurança para controle de entrada e saída de pessoas, melhoria do sinal de internet, reforma do telhado, reforma elétrica e mais computadores para melhor atendimento aos alunos.

6) Colégio Estadual Cívico Militar Nova Visão

O colégio, localizado em Chopinzinho, NRE de Pato Branco. O estabelecimento conta com 476 estudantes matriculados. As principais sugestões dos usuários são: mais salas de aula, reforma estrutural e de infraestrutura da escola, aumentar o refeitório, ampliação da biblioteca, construção de auditório para reuniões, corrimão nas rampas, cobertura da quadra, reservatório de gás, mais segurança na portaria do colégio, mais militares na escola e melhoria do sinal de internet.

7) Colégio Estadual Presidente Arthur Costa e Silva

O colégio possui aproximadamente 510 alunos, na cidade de Mariópolis pertencente ao NRE de Pato Branco. As principais sugestões dos pais entrevistados

são: mais acessibilidade (rampas de acesso) na entrada da escola, mais segurança na portaria, reforma geral de todo o telhado do colégio, janelas mais ventiladas nas salas de aula, além de ar condicionado.

8) Colégio Estadual Padre Henrico Vicenzi

O colégio Padre Henrico Vicenzi localizado na cidade de Vitorino, NRE de Pato Branco, e possui 530 estudantes matriculados. De acordo com os pais entrevistados, as principais reivindicações são: manutenção predial (emergencial) em toda escola, mais segurança na portaria, mais funcionários na zeladoria, mais salas de aula, maior capacitação dos professores em educação inclusiva, ar condicionado na sala e melhorar a disciplina nas salas de aula.

9) Colégio Estadual Pe J.J. Vicente

A escola em Renascença faz parte do NRE de Francisco Beltrão e conta com 543 estudantes matriculados. Os principais pontos sugeridos pelos entrevistados são: mais segurança na portaria da escola, troca da cobertura do bloco I, reforma geral do bloco III, paredes com muitas infiltrações e cobertura muita antiga e acesso coberto para o bloco III, para cadeirante.

10) Colégio Estadual Mario de Andrade

O colégio localizado no centro de Francisco Beltrão, NRE de Francisco Beltrão, e atualmente conta com 1.570 alunos matriculados. As principais sugestões dos usuários são: reforma do muro da escola, construção de espaço para reuniões, contratação de mais funcionários de apoio de limpeza e para o pátio, manutenção geral da escola, mais segurança na portaria e carga horária de aulas muito elevada.

Esse é o relatório.

Curitiba 06 de julho de 2023.

Cristiano Rogério Pereira
Assistente de Transparência e Controle Social

- I - Aprovo o Relatório;
- II- Encaminhamento 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





ANEXO II

Avaliação do atendimento na escola

às vezes as secretárias não dão a devida atenção
atenciosos e preocupados
atenciosos e respeitosos
atendimento rápido
bem atendida
escola não está disposta a ouvir
falta de preparo dos professores e de educação inclusiva
falta dedicação no ensino do conteúdo
falta muita comunicação da escola com os pais
falta retorno
podem melhorar o atendimento
professores forçam atividades físicas pesadas aos alunos
profissionais mais acessíveis
Satisfatória
Satisfatória
secretaria deixa a desejar
sempre bem atendida
sempre atendem a contento
sempre bem atendida
sempre estão à disposição
sempre resolvem os problemas
sempre solícitos

ANEXO III

Desempenho escolar

alguns professores deixam a desejar/ falta de empenho dos professores
aluna com dificuldade devido à idade
aluno com déficit
aluno desmotivado/ professores não incentivam a aprender
aluno não gosta muito de estudar, cobrança dos pais e professores
aulas mais dinâmicas
bom aluno, além de ter ajuda dos pais e professores
cobrança de professores
cobrança dos pais
cobrança dos pais
cobrança dos pais e professores
cobrança dos pais e professores
cobrança dos pais e professores
cobrança dos pais e professores
cobrança dos pais e professores
cobrança dos professores e dos pais
cobrança em casa
cobrança em casa, estudioso
cobrança em casa, estudioso
cobranças dos pais, professores e esforço pessoal
cobrar para estudar
conjunto pais, professores e o aluno
desmotivação do aluno/ falta maturidade
desmotivado/ dificuldade de aprendizagem na aulas
desmotivado/ poderia estudar mais
desmotivado/dificuldade de aprendizagem
dificuldade de aprendizagem
dificuldade na plataforma de aprendizagem
diligência dos pais e professores
disciplinas não promovem aprendizado
dislexia= dificuldade do aluno
esforçado
esforço, cobrança dos pais e professores
estudiosa
estudioso
estudioso
estudioso
estudioso
Falta de empenho de alguns professores.
falta de preparo da equipe pedagógica

falta de professores
falta empenho na escola
filho com dificuldade de aprendizagem (dislexia grave) e precisa de mais acompanhamento pedagógico nas aulas
mais empenho para ajudar nas dificuldades de aprendizagem dos alunos
mais motivação/ aprender mais conteúdos variados
mais segurança
mais segurança
mais segurança e mais servidores
muitas horas vagas
muitas trocas de professores
novo ensino médio
o aluno não está aprendendo come essa nova mudança do novo ensino médio
os professores ajudam muito o aluno
por conta do aluno
precisa da sala de recursos
precisa de incentivo dos pais e professores
preguiça
preguiça, precisa de cobrança dos pais e professores
professor chico não explica e não da conteúdo (sempre no celular)
professores e pais ficam em cima
professores explicam muito bem
sem foco
sempre estudiosa
tem que cobrar para estudar