

## Resultados da Segunda Rodada de Avaliação de Serviços

### Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundação para o Desenvolvimento da Educação

#### Ouvidoria FDE



**FALA**  
GOV.BR

 Seja um  
**Conselheiro  
Voluntário**  
dos órgãos e entidades do  
Governos do Estado de São Paulo

Exerça participação  
direta no **aprimoramento  
de serviços públicos.**

 **Seja parte ativa dessa transformação!**

São Paulo, agosto/2025

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta uma análise detalhada dos resultados obtidos na segunda rodada de avaliação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE). O objetivo principal dessa consulta foi verificar a experiência dos usuários ao interagir com o serviço “Acessar a Ouvidoria”, disponibilizado na Carta de Serviços, ressaltando sua utilidade, eficiência e relevância no contexto da promoção da defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A consulta foi realizada em conformidade com os dispositivos legais estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017, no Decreto nº 68.156/2023 e na Resolução CGE nº 17/2024, garantindo, assim, que os procedimentos seguissem os critérios de transparência e imparcialidade esperados. As normativas citadas traçam as bases para a participação e avaliação dos usuários, reforçando a importância de um sistema público que corresponda às necessidades da sociedade.

O relatório evidencia a importância contínua de aprimorar e divulgar a Ouvidoria, tanto para aumentar sua utilização quanto para fortalecer a relação de confiança entre os cidadãos e a administração pública. Esses resultados fornecem insumos valiosos para o desenvolvimento de ações futuras que visem aprimorar ainda mais a experiência dos usuários e a eficiência do serviço.

## 2. INTRODUÇÃO

### Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado, no âmbito do Governo do Estado de São Paulo, pelo Decreto nº 68.156/2023. Este Conselho representa um mecanismo fundamental para o controle social, permitindo uma maior interação entre os cidadãos e os serviços públicos oferecidos.

É formado por usuários que se voluntariam para participar ativamente da avaliação e aprimoramento dos serviços públicos, promovendo transparência e eficiência na gestão pública. Sua estrutura e funcionamento se baseiam na colaboração digital, utilizando a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP, que disponibiliza um módulo específico para as atividades do Conselho.

As atividades do Conselho seguem um ciclo de avaliação de quatro anos. Nesse período, é garantida a análise de pelo menos um serviço público por ano, até que todos os serviços listados na Carta de Serviços do órgão sejam abrangidos. Este ciclo sistemático permite que os serviços sejam constantemente monitorados e melhorados, atendendo às expectativas dos usuários e assegurando a qualidade.

### Ouvidoria

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, garante ao usuário o direito de apresentar manifestações sobre a prestação de serviços públicos diretamente à ouvidoria do órgão responsável, sem exigências que inviabilizem a manifestação ou questionamentos sobre seus motivos.

Cabe à Ouvidoria avaliar a procedência das manifestações recebidas e encaminhá-las às autoridades competentes, garantindo a qualidade dos serviços públicos, corrigindo erros, omissões, desvios ou abusos em sua prestação, além de proteger os direitos dos usuários. Essas diretrizes, previstas na Lei nº 10.294, de

20 de abril de 1999, reforçam a importância da ouvidoria na mediação entre a administração pública e os cidadãos.

Tipos de Manifestação:

- Reclamação: Demonstração de insatisfação com um serviço público, uma ação ou omissão da administração.
- Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade por parte de agentes públicos ou de terceiros.
- Sugestão: Proposta de aprimoramento ou criação de novos serviços ou políticas públicas.
- Elogio: Reconhecimento e satisfação com um serviço prestado ou com o atendimento recebido.
- Solicitação de Providências: Pedido para adoção de providências.

### 3. METODOLOGIA

A consulta sobre o serviço "Acessar a Ouvidoria da FDE", referente à segunda rodada de avaliação, foi realizada por meio de um questionário no Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP, composto por 9 perguntas, sendo 8 fechadas e 1 aberta.

O levantamento ocorreu no período de 03 de julho a 10 de agosto de 2025.

Para contato com os 28 conselheiros, cadastrados até a data da pesquisa, foi encaminhado um e-mail convidando-os a participar, destacando a importância da adesão, o caminho para acesso à Plataforma e a data final para envio das respostas. Como resultado, a pesquisa obteve uma taxa de resposta de 18% (5 conselheiros).

A pesquisa teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, sua avaliação na qualidade e tempo das respostas recebidas, facilidade de acesso e através dos resultados obtidos, levantar mecanismos de aprimoramento.

#### 4. RESULTADOS

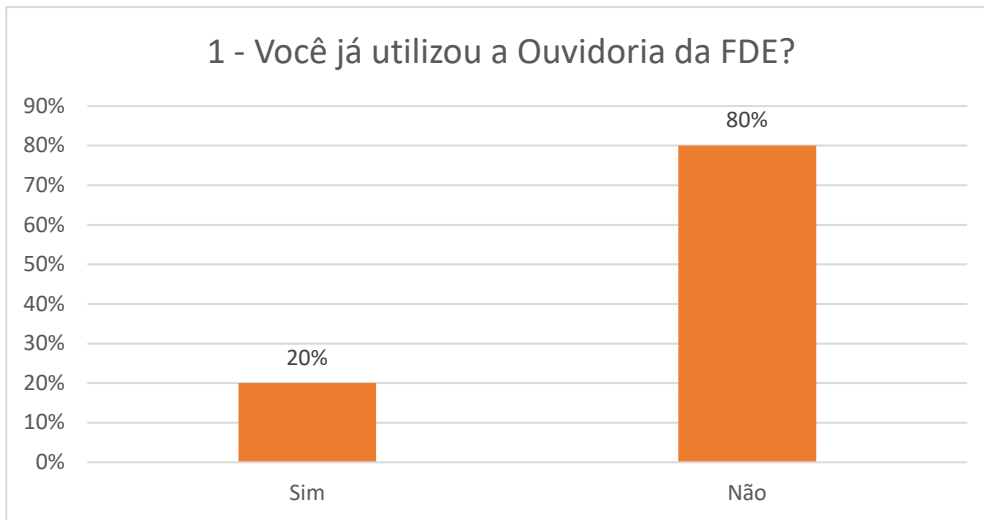


Gráfico 1

Tabela 1	Percentual
Sim	20%
Não	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O Gráfico 1 apresenta dados sobre a utilização da Ouvidoria da FDE pelos conselheiros. Observa-se que 80% não utilizaram a Ouvidoria, enquanto apenas 20% relataram ter utilizado o serviço. Esses números indicam que, embora a Ouvidoria seja uma ferramenta conhecida entre os conselheiros, sua utilização ainda é limitada.

A baixa taxa de utilização pode ser um indicativo de que há espaço para melhorias na divulgação e acessibilidade do serviço. É possível que muitos conselheiros não estejam plenamente cientes das funcionalidades e benefícios da Ouvidoria, o que pode estar contribuindo para a baixa adesão. Podem, também, ter utilizado outros serviços disponíveis na Carta de Serviços que ainda não foram avaliados. Outra razão, pode ser o não recebimento do e-mail com o convite para participação da pesquisa, que pode ter entrado na caixa de spam ou pelo fato do endereço eletrônico estar desatualizado.

Em resumo, a Ouvidoria é um canal pouco utilizado pelo Conselho de Usuários, sugerindo a necessidade de uma estratégia de comunicação mais robusta para se tornar um canal mais relevante e utilizado por esse público.

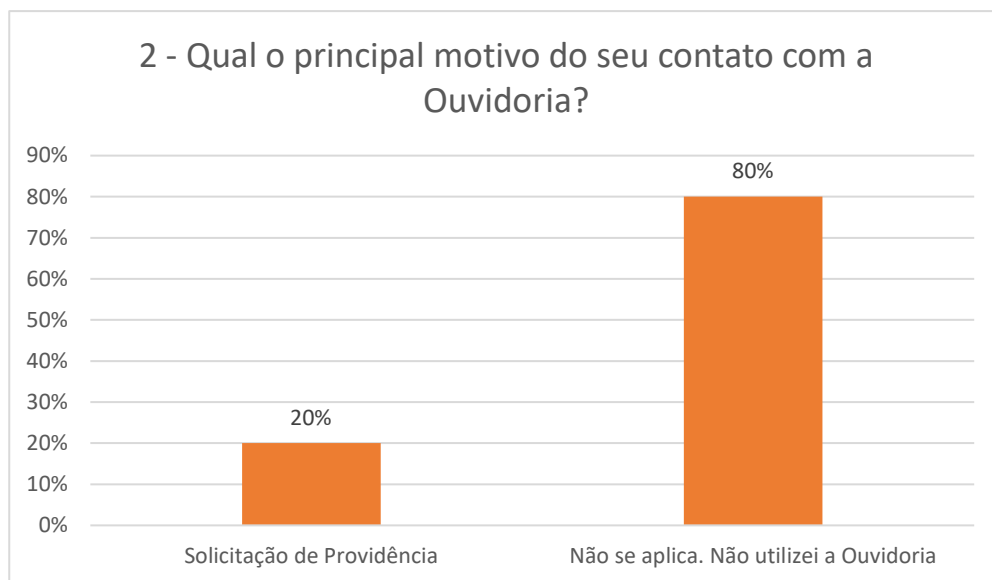


Gráfico 2

<b>Tabela 2</b>	<b>Percentual</b>
Solicitação de Providência	20%
Não se aplica. Não utilizei a Ouvidoria	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O gráfico 2 indica que o principal, e único, motivo de contato com a Ouvidoria, entre os respondentes que a utilizaram, foi uma "Solicitação de Providência" (20%).

Assim como na análise da tabela anterior, o dado mais significativo é a alta porcentagem de "Não se aplica. Não utilizei a Ouvidoria" (80%). Esse resultado, mais uma vez, demonstra que a maioria do público-alvo da pesquisa não tem experiência direta com o serviço.

No entanto, a informação de que a única manifestação registrada foi uma "Solicitação de Providência" oferece um dado importante: o uso da Ouvidoria, por parte desse público, parece estar focado na busca ativa por soluções para problemas ou na solicitação de ações concretas. A ausência de reclamações, denúncias, elogios ou sugestões pode indicar que os conselheiros não tiveram necessidade de contato ou utilizaram outros canais para esses tipos de manifestações.

No único caso de uso da Ouvidoria, ela foi acionada para uma demanda específica e operacional ("Solicitação de Providência"), o que pode refletir o papel que a Ouvidoria desempenha na percepção desse público: um meio para buscar soluções diretas, e não um canal de controle social mais amplo para elogios, denúncias ou sugestões estratégicas.

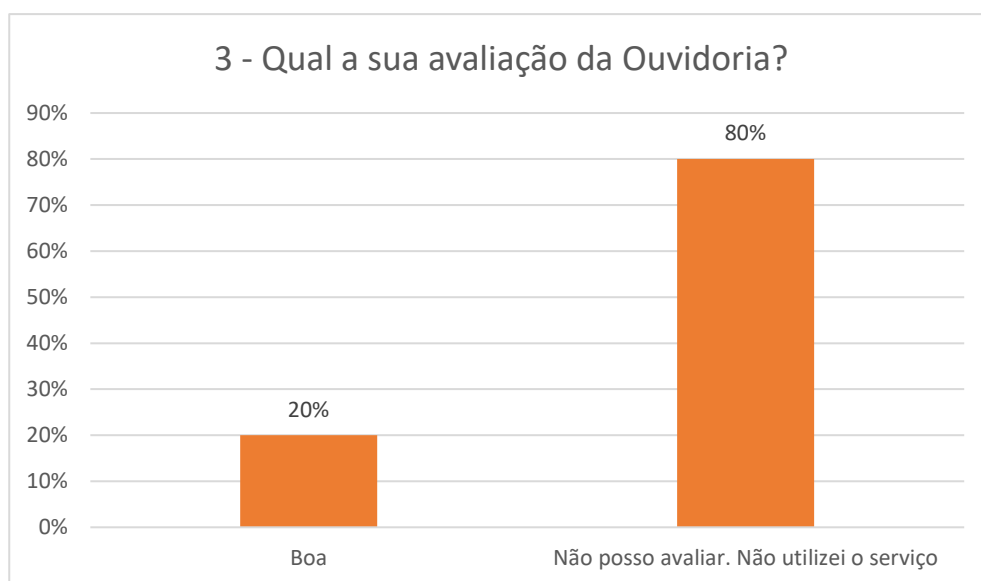


Gráfico 3

Tabela 3	Percentual
Boa	20%
Não posso avaliar. Não utilizei o serviço	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Os dados revelam que a Ouvidoria da FDE, a partir da perspectiva dos respondentes da pesquisa, possui uma avaliação positiva, mas de alcance limitado.

A principal conclusão é que 80% dos respondentes não têm condições de avaliar o serviço por nunca o terem utilizado. Isso reforça o ponto levantado no relatório de que o principal desafio da Ouvidoria não é a qualidade do atendimento, mas sim o engajamento e a conscientização do público-alvo. A ausência de experiência direta por parte da maioria dos conselheiros impossibilita uma análise abrangente sobre a satisfação.

No entanto, o dado de que 20% dos respondentes deram uma avaliação "Boa" (que corresponde ao único conselheiro que utilizou o serviço) é um indicador positivo. Ele sugere que, quando a Ouvidoria é acionada, ela consegue entregar um serviço satisfatório. Isso desmistifica a ideia de que o baixo uso se deve a uma percepção de ineficácia. Na verdade, a Ouvidoria é eficaz, mas pouco conhecida ou considerada como um canal relevante para esse público específico.

Em suma, não reflete um problema de qualidade do serviço, mas sim um problema de alcance e relevância junto ao público-alvo. A Ouvidoria tem uma boa reputação entre quem a utiliza, mas precisa de estratégias para se tornar mais visível e útil para aqueles que ainda não a consideram parte de sua rotina de interação com a FDE.

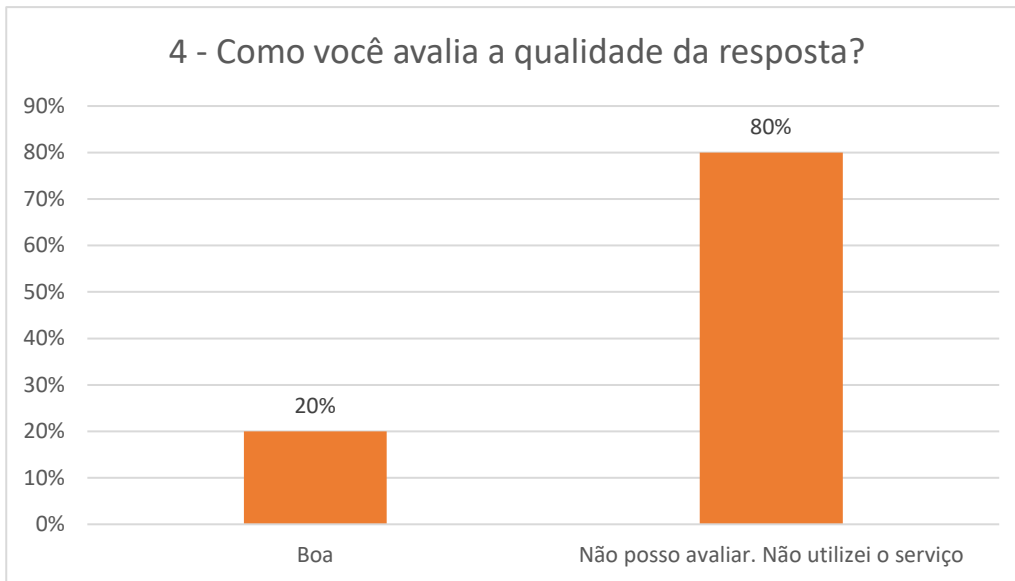


Gráfico 4

Tabela 4	Percentual
Boa	20%
Não posso avaliar. Não utilizei o serviço	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O gráfico 4 indica que a qualidade da resposta da Ouvidoria foi considerada "Boa" por 20% dos respondentes, enquanto 80% não puderam avaliar por não terem utilizado o serviço.

Este resultado é consistente com os dados apresentados nos gráficos anteriores. Ele reforça a conclusão de que:

1. O serviço da Ouvidoria é percebido como de boa qualidade por quem o utiliza. O único respondente que acionou o serviço considerou a qualidade da resposta "Boa", o que é um indicador positivo de eficácia.
2. O principal problema não está na qualidade do serviço, mas na sua baixa utilização. A maioria do público-alvo (80%) simplesmente não tem experiência com a Ouvidoria, o que impede uma avaliação mais ampla e representativa.

Em síntese, o gráfico 4 sugere que a Ouvidoria da FDE é eficaz em sua função principal de responder às manifestações, mas enfrenta um desafio significativo de visibilidade e engajamento com o Conselho de Usuários. A qualidade do serviço é aprovada por quem o conhece, mas o baixo número de usuários impede uma avaliação mais robusta e demonstra a necessidade de estratégias para aumentar o alcance e a relevância do canal.

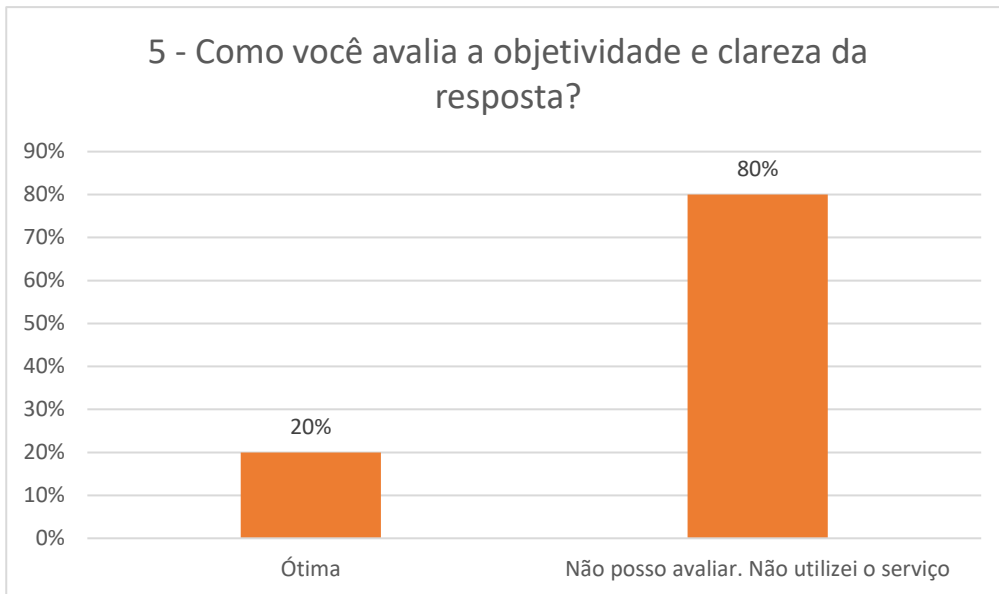


Gráfico 5

Tabela 5	Percentual
Ótima	20%
Não posso avaliar. Não utilizei o serviço	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O gráfico 5 indica que a objetividade e clareza da resposta da Ouvidoria foram consideradas "Ótimas" por 20% dos respondentes, enquanto 80% não puderam avaliar por não terem utilizado o serviço.

Este resultado é mais um indicador positivo da experiência de quem realmente utiliza a Ouvidoria. O único respondente que acionou o serviço teve uma percepção de excelência em relação à clareza e objetividade da resposta, o que é um ponto forte a ser destacado.

A consistência dos dados nos gráficos anteriores, onde 80% do público-alvo não tem experiência com o serviço, sugere que a Ouvidoria tem uma boa performance naquilo que se propõe a fazer. O desafio não está na qualidade do atendimento ou da resposta, mas sim em ampliar o seu alcance e sua relevância junto a esse público estratégico.

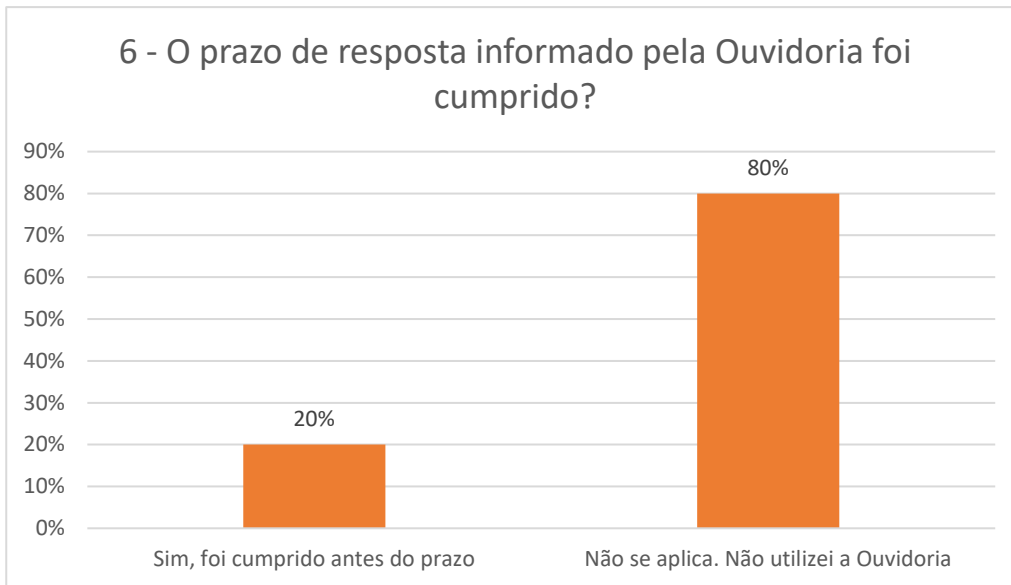


Gráfico 6

<b>Tabela 6</b>	<b>Percentual</b>
Sim, foi cumprido antes do prazo	20%
Não se aplica. Não utilizei a Ouvidoria	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Os dados indicam que, no único caso de utilização da Ouvidoria, o prazo de resposta foi cumprido antes do previsto (20%). Como nos apontamentos anteriores, 80% dos respondentes não puderam avaliar por não terem utilizado o serviço.

Este resultado é outro indicador positivo do serviço de Ouvidoria da FDE. Ele mostra que, além de ser percebida como de boa qualidade, objetiva e clara, também demonstra eficiência no cumprimento de seus prazos.

A consistência em todos os dados — satisfação, clareza, e agora prazo de resposta — sugere que a Ouvidoria opera de forma eficaz e profissional. A avaliação favorável em todos os critérios aplicáveis (dado pelo único respondente que a utilizou) é um ponto forte a ser destacado.

O principal problema, no entanto, persiste: o baixo engajamento do público-alvo. A Ouvidoria tem uma performance interna de qualidade, mas a sua eficácia externa é limitada pelo baixo número de manifestações.

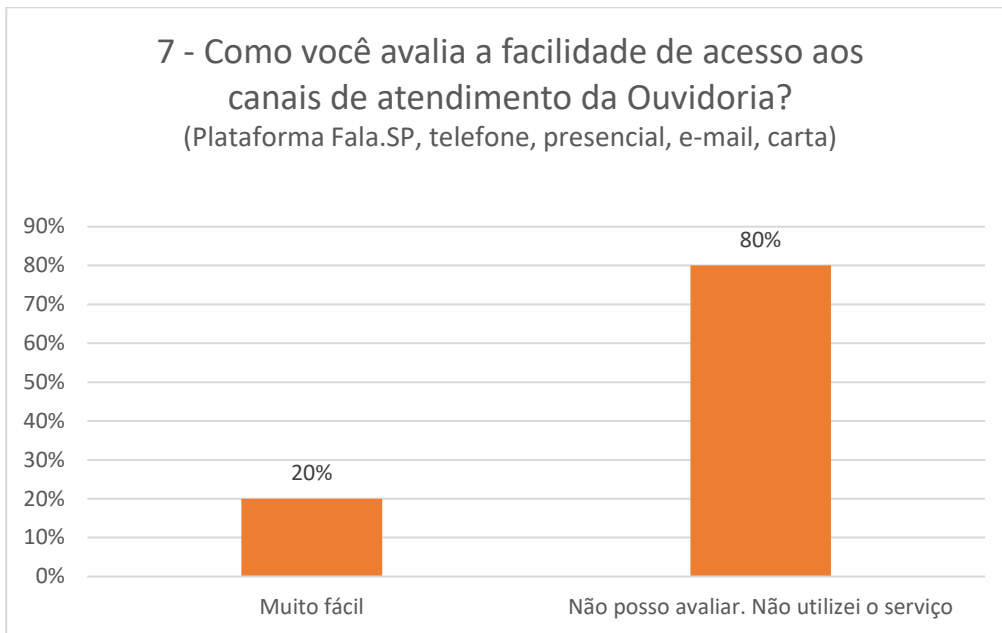


Gráfico 7

<b>Tabela 7</b>	<b>Percentual</b>
Muito fácil	20%
Não posso avaliar. Não utilizei o serviço	80%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O gráfico 7 indica que a facilidade de acesso aos canais de atendimento da Ouvidoria foi considerada "Muito fácil" por 20% dos respondentes, enquanto 80% não puderam avaliar por não terem utilizado o serviço.

Este resultado é mais um ponto positivo. Ele sugere que, para o conselheiro que acionou a Ouvidoria, o processo de encontrar e utilizar os canais de comunicação (seja pela plataforma Fala.SP, telefone, e-mail, entre outros) não apresentou barreiras. Essa percepção de facilidade é um fator crucial para incentivar o uso do serviço.

A consistência nos dados (satisfação, clareza, prazo e facilidade de acesso) indica que a Ouvidoria da FDE tem um serviço de qualidade e eficiência operacional.

Em resumo, o gráfico 7 reforça a conclusão de que a Ouvidoria da FDE está bem estruturada e é de fácil acesso. A baixa utilização, portanto, não é um problema de usabilidade, mas sim de visibilidade e de percepção de valor.

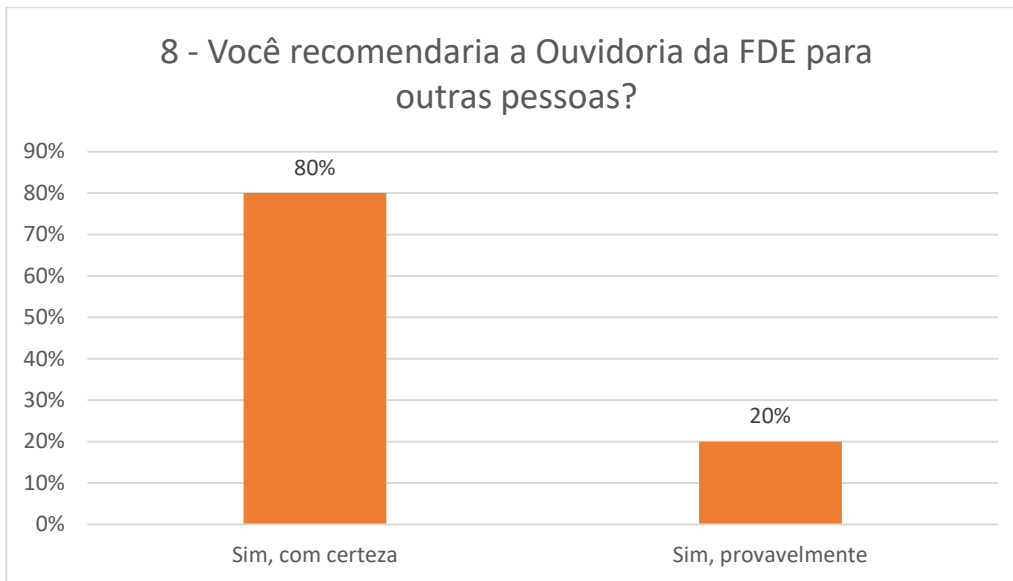


Gráfico 8

Tabela 8	Percentual
Sim, com certeza	80%
Sim, provavelmente	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

O gráfico 8 indica um resultado notável: 100% dos respondentes (os 5 conselheiros) recomendariam a Ouvidoria da FDE para outras pessoas. Desse total, 80% responderam "Sim, com certeza" e 20% responderam "Sim, provavelmente".

Este dado é importante, pois ele contrasta com os resultados de baixa utilização. A alta intenção de recomendação sugere que, mesmo que a maioria dos conselheiros não tenha utilizado o serviço diretamente, eles têm uma percepção de valor e confiança na Ouvidoria.

As possíveis razões para essa alta recomendação são:

- A Ouvidoria pode ter uma reputação positiva, baseada na percepção de sua função e em sua credibilidade, mesmo que a experiência direta seja limitada.
- Os conselheiros, por sua natureza, confiam em canais formais de comunicação e controle social, e a Ouvidoria se encaixa nesse perfil por apresentar um nível de credibilidade crescente.
- O único conselheiro que utilizou o serviço teve uma experiência positiva (qualidade da resposta, clareza, cumprimento de prazo) e isso pode ter influenciado os demais, que podem ter ouvido seu relato ou ter tido uma impressão inicial favorável.
- A recomendação pode refletir a crença de que a Ouvidoria é um canal necessário e útil para o cidadão, independentemente de sua própria necessidade de utilizá-la.

Em suma, os dados revelam um ponto forte inquestionável: a Ouvidoria da FDE tem alta credibilidade e tem uma percepção de valor positiva entre os conselheiros. O desafio, portanto, não é convencer as pessoas de que o serviço é bom, mas sim transformar essa boa vontade e potencial de recomendação em uso efetivo.

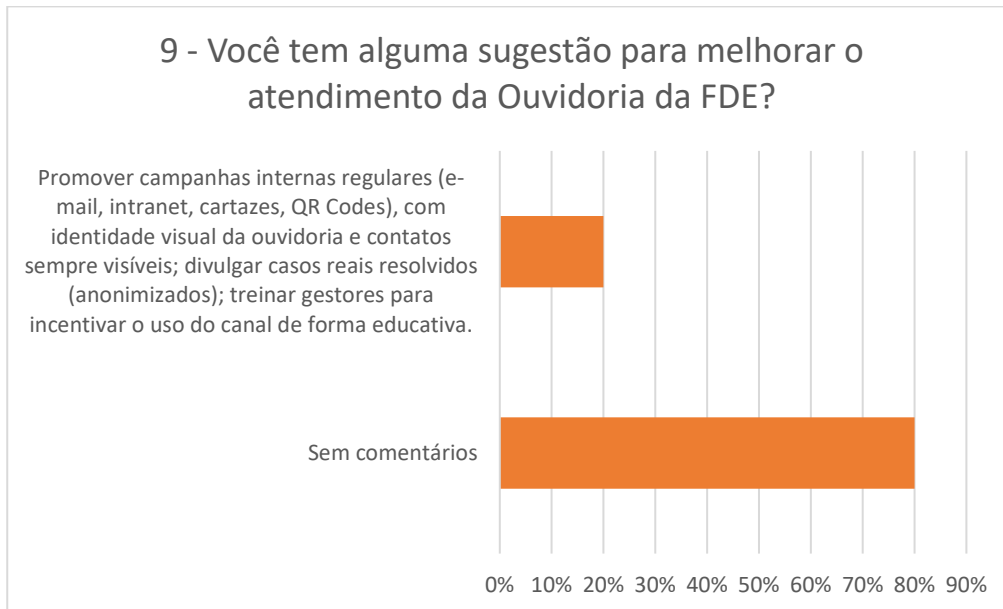


Gráfico 9

<b>Tabela 9</b>	<b>Percentual</b>
Sem comentários	80%
Promover campanhas internas regulares (e-mail, intranet, cartazes, QR Codes), com identidade visual da ouvidoria e contatos sempre visíveis; divulgar casos reais resolvidos (anonimizados); treinar gestores para incentivar o uso do canal de forma educativa. Criar um fluxograma simples passo a passo.	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Os dados revelam que 80% dos respondentes não fizeram comentários, o que está alinhado com o fato de que a maioria não utilizou o serviço. No entanto, a sugestão fornecida pelos 20% (o único respondente que se sentiu apto a dar sugestões) é relevante.

Essa sugestão não se concentra em falhas no atendimento em si, mas sim na melhoria da comunicação, visibilidade e educação do público.

O gráfico 9, embora baseado em uma única resposta, é uma peça importante da pesquisa. A sugestão recebida evidencia a preocupação do respondente com a necessidade da Ouvidoria fortalecer seu papel como um canal de controle social ativo e bem utilizado.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados da segunda rodada de avaliação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da FDE demonstra um cenário marcado pela baixa adesão à pesquisa, com apenas 5 respondentes entre os 28 conselheiros convidados (18%). Essa quantidade reduzida de participantes limita a representatividade dos resultados e restringe a profundidade das conclusões que poderiam ser obtidas sobre a efetiva experiência dos conselheiros com o serviço “Acessar a Ouvidoria”.

Apesar dessa limitação, os dados disponíveis revelam pontos importantes. O serviço de Ouvidoria foi considerado de boa qualidade, objetivo, claro, eficiente no cumprimento de prazos e de fácil acesso, a partir da avaliação do único conselheiro que efetivamente utilizou o canal. Além disso, chama a atenção o fato de que 100% dos respondentes afirmaram que recomendariam a Ouvidoria a outras pessoas, o que indica um reconhecimento da relevância institucional do serviço, ainda que sem experiência direta da maioria.

A baixa utilização da Ouvidoria entre os conselheiros, apontada por 80% dos respondentes, pode estar associada não apenas a fatores de visibilidade e divulgação do serviço, mas também à ausência de necessidade concreta de acionamento. Muitos conselheiros, ao longo do período analisado, não tiveram motivos para registrar reclamações, denúncias ou solicitações, o que contribui para a pouca interação com a Ouvidoria.

Em síntese, os resultados sugerem que a Ouvidoria da FDE é bem avaliada quando utilizada, mas enfrenta o desafio de ampliar seu engajamento e relevância prática junto ao Conselho de Usuários. O baixo número de respondentes e a reduzida experiência direta dos conselheiros com o canal não permitem mensurar plenamente o impacto da Ouvidoria, reforçando a necessidade de estratégias voltadas tanto para a divulgação quanto para o fortalecimento da percepção de seu papel enquanto instrumento de participação e controle social.

## 6. REFERÊNCIAS

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023

Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

Relatório CGE “Resultados da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços”

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Governador

Tarcísio de Freitas

Secretário da Educação

Renato Feder

Secretário Executivo

Vinicius Mendonça Neiva

Chefe de Gabinete

Juliana Velho

**Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE**

Presidente

Fabricio Moura Moreira

Diretora Administrativa e Financeira

Ana Cristina Vuitik

Diretor de Obras e Serviços

Tiago Michele Ziruolo

Diretora de Tecnologia da Informação

Luzia Valéria Sarno

Diretor de Projetos Especiais

Cândido José dos Santos

Ouvidora

Andrea S. M. Matheus