

Ouvidoria

A ferramenta de **Abertura de Protocolo na Ouvidoria** foi desenvolvida para permitir que o usuário registre solicitações, reclamações, sugestões ou elogios de forma simples e organizada, diretamente pelo portal. Além disso, possibilita o acompanhamento do andamento do protocolo, garantindo mais transparência e agilidade no atendimento das demandas.

Passo a Passo para Abrir um Protocolo na Ouvidoria:

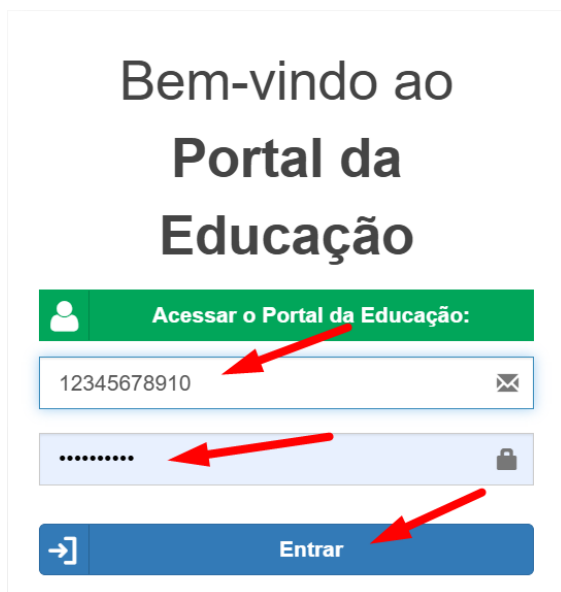
1. Acessando o Site do Portal da Educação:

Abra o navegador e digite o endereço do sistema:


<https://portal.educacao.aju.br/index.php>


2. Realizando o Login:


Conclua o processo de login, utilizando as suas credenciais de acesso:




Bem-vindo ao
Portal da
Educação

 **Acessar o Portal da Educação:**

12345678910 

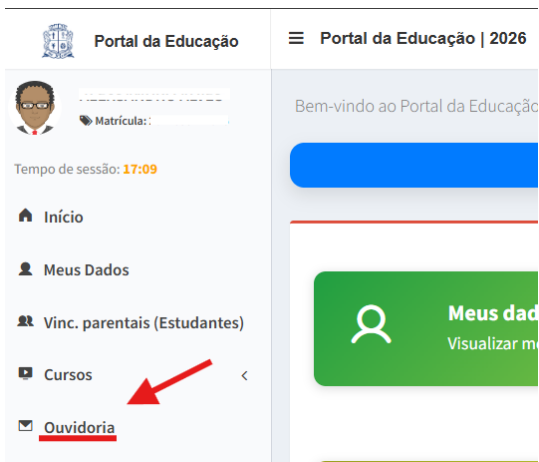
..... 

 **Entrar**

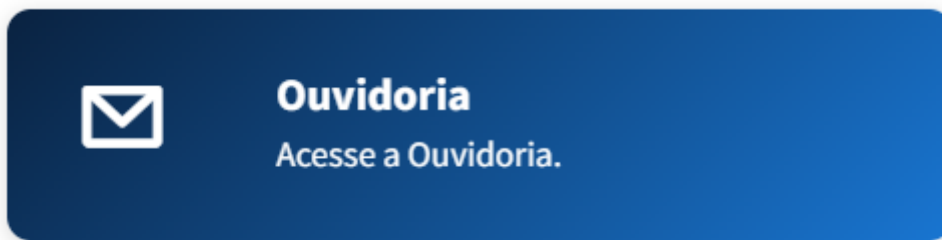
3. Acessando a opção da Ouvidoria:

Ao acessar o portal, você poderá acessar as informações de duas formas:

- Através da Barra de Ferramentas(Localizada na lateral esquerda do portal):



- Através do Botão "Ouvidoria"(Localizado na página inicial do portal):



4. Nova solicitação:

- No texto abaixo, informa os tipos de solicitações que podem ser abertas.
- Para abrir uma nova solicitação, é só clicar na opção em destaque.

Ouvidoria Início - Ouvidoria

≡ Listagem de solicitações para a Ouvidoria

[+ Nova solicitação para Ouvidoria](#)

Tipos de Solicitações

- **Denúncia:** Comunicação de possível irregularidade, ilegalidade ou conduta inadequada praticada por servidor, prestador de serviço ou qualquer pessoa vinculada ao serviço público, que possa causar prejuízo à administração pública ou à sociedade.
- **e-SIC:** Solicitação de acesso a informações públicas, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), referente a dados, documentos ou registros produzidos ou custodiados pela Secretaria de Educação.
- **Elogios:** Manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação à qualidade de um serviço prestado, atendimento recebido ou atuação de servidores e unidades da Secretaria de Educação.
- **Informação:** Solicitação de esclarecimentos ou orientações sobre serviços, programas, funcionamento, procedimentos ou atividades realizadas pela Secretaria de Educação.
- **Outros:** Manifestação que não se enquadra nas categorias disponíveis, utilizada para registrar demandas diversas relacionadas à Secretaria de Educação.
- **Pedidos:** Solicitação para realização de serviços, providências administrativas ou atendimento de demandas relacionadas às atividades e responsabilidades da Secretaria de Educação.
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação referente à prestação de serviços, atendimento recebido ou funcionamento de atividades relacionadas à Secretaria de Educação.
- **Sugestão:** Proposta ou ideia apresentada pelo cidadão com o objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços, processos ou ações desenvolvidas pela Secretaria de Educação.

- Preencha os campos solicitados e ao final **Salvar solicitação**.

Setor Responsável: *

OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Tipo: *

Elogios

Assunto: *

Educação de qualidade

Selecionar vínculos: ?

Solicitação anônima? * ?
 Sim Não
Descrição da solicitação: *


↶ ↷ Paragraph **B** *I*         

Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o comprometimento de toda a equipe.


Salvar solicitação

Cancelar

- O protocolo criado ficará com status “Solicitado” até que o analista da ouvidoria analise a descrição e o encaminhe ao setor responsável pelo atendimento da demanda.


Solicitado (2)

Encaminhado/Pendente (2)

Aguardando finalização (0)



Solicitação reaberta (0)

Arquivado (0)

Finalizado (5)

Solicitações Inativas (0)

 Exibir 10 resultados por página

Protocolo	Tipo	Descrição	Data de Criação	Status	Ações
<u>2026000335</u>	Elogios	Leia menos Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o comprometimento de toda a equipe.	24/03/2026 15:21:26	SOLICITADO	 

- Depois que o analista encaminha a demanda para o setor, o status muda para Encaminhado/Pendente.
- No botão azul você consegue ver o histórico de todo o protocolo.


Solicitado (1)
Encaminhado/Pendente (3)

Aguardando finalização (0)



Solicitação reaberta (0)

Arquivado (0)

Finalizado (5)

Solicitações Inativas (0)

 Exibir 10 resultados por página

Protocolo	Tipo	Descrição	Data de Criação	Status	Ações
2026000335	Elogios	Leia menos Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o comprometimento de toda a equipe.	24/03/2026 15:21:26	ENCAMINHADO/PENDENTE	 

Histórico da solicitação

PROTOCOLO: 2026000335 **TIPO:** Elogios **ASSUNTO:** Educação de qualidade

Descrição da solicitação:

Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o ... [Leia mais](#)



ENCAMINHADO/PENDENTE

24/03/2026 15:40:44

Setor destino: COORDENADORIA DAS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS (DTI/COTED)

Solicitação em tramitação do setor OUVIDORIA / SEMED para o setor DTI/COTED



SOLICITADO

24/03/2026 15:21:26

Setor destino: OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO (OUVIDORIA / SEMED)

Solicitação #2026000335 criada no Portal da Educação

- Quando o analista recebe a resposta do setor responsável, ele pede ao usuário a finalização do protocolo.
- No botão do histórico você consegue finalizar o protocolo.

Solicitado (1) Encaminhado/Pendente (2) **Aguardando finalização (1)** Solicitação reaberta (0) Arquivado (0) Finalizado (5) Solicitações Inativas (0)

Q Pesquisar... Exibir 10 resultados por página

Protocolo	Tipo	Descrição	Data de Criação	Status	Ações
2026000335	Elogios	Leia menos Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o comprometimento de toda a equipe.	24/03/2026 15:21:26	AGUARDANDO FINALIZAÇÃO	

- No botão azul conseguimos ver a resposta do encerramento do protocolo e finalizar.

PROTOCOLO: 2026000335 TIPO: Elogios ASSUNTO: Educação de qualidade

O analista enviou uma proposta de finalização. Clique no botão abaixo para confirmar ou rejeitar.

Finalizar



Descrição da solicitação:

Quero registrar um elogio à escola onde meu filho estuda, destacando a qualidade do ensino, o cuidado com os alunos e o ... [Leia mais](#)



AGUARDANDO FINALIZAÇÃO

24/03/2026 15:44:49

Sector destino: COORDENADORIA DAS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS (DTI/COTED)

Descrição:

Demanda encerrada



- O usuário pode rejeitar ou confirmar a finalização.
 - **Rejeitar finalização** - se o usuário não estiver satisfeito com a resposta de finalização, ele pode rejeitar e o protocolo volta para ser analisado. Obs: o usuário só pode rejeitar apenas 1x.
 - **Confirmar finalização** - se o usuário estiver satisfeito com a resposta de finalização, ele confirma e depois segue para uma avaliação do atendimento.

Finalização da solicitação



O analista enviou a proposta de finalização abaixo. Confirme se concorda ou rejeite informando o motivo.

Demanda encerrada



Cancelar

× Rejeitar finalização

✓ Confirmar finalização

- Na avaliação do atendimento, o usuário pode ou não finalizar sem avaliar.

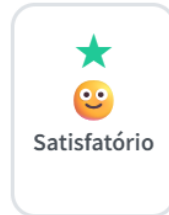
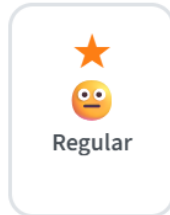
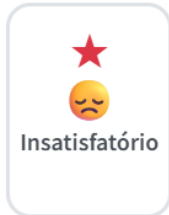
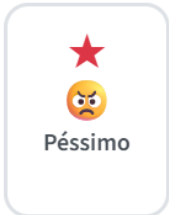
① Sua opinião nos ajuda a melhorar o atendimento.

Você pode preencher os campos abaixo ou fechar este modal sem avaliação.

1. O seu problema foi resolvido de forma satisfatória?

Sim Não

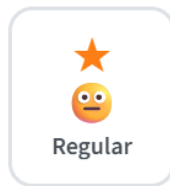
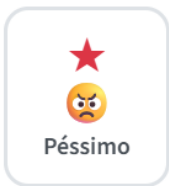
2. Como você avalia o tempo de resposta?



3. Você tem alguma sugestão de melhoria?

Sua resposta...

Avaliação do atendimento



Cancelar

✕ Finalizar sem avaliar

✓ Finalizar com avaliação

Revision #7

Created 24 March 2026 17:35:02 by Alexandro Mota Alves

Updated 24 March 2026 19:19:37 by Alexandro Mota Alves