

# Plano de Ação

2023

**SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL  
SEEDF**

Secretaria  
de Educação  
**GOVERNO DO  
DISTRITO FEDERAL**

Site da SEEDF - <https://www.educacao.df.gov.br>



# Sumário

## Páginas

Apresentação: Ouvidoria da Secretaria de Educação do Distrito Federal - SEEDF

3

Diagnóstico 2021-2022

4

Indicadores

5

Metas de desempenho

6

Tipologia

7

Assuntos recorrentes

8

Matriz de análise

9

Projeto "Monitoramento das demandas com assunto Cartão Material Escolar - CME"

10

Projeto "Pós-atendimento"

11

Projeto "Formulário para Relatório Mensal - Unidades Subordinadas"

12

Anexo: Cronograma

13

Equipe

14

Secretaria  
de Educação

GOVERNO DO  
DISTRITO FEDERAL



# Apresentação

Referência: Site da SEEDF - <https://www.educacao.df.gov.br>

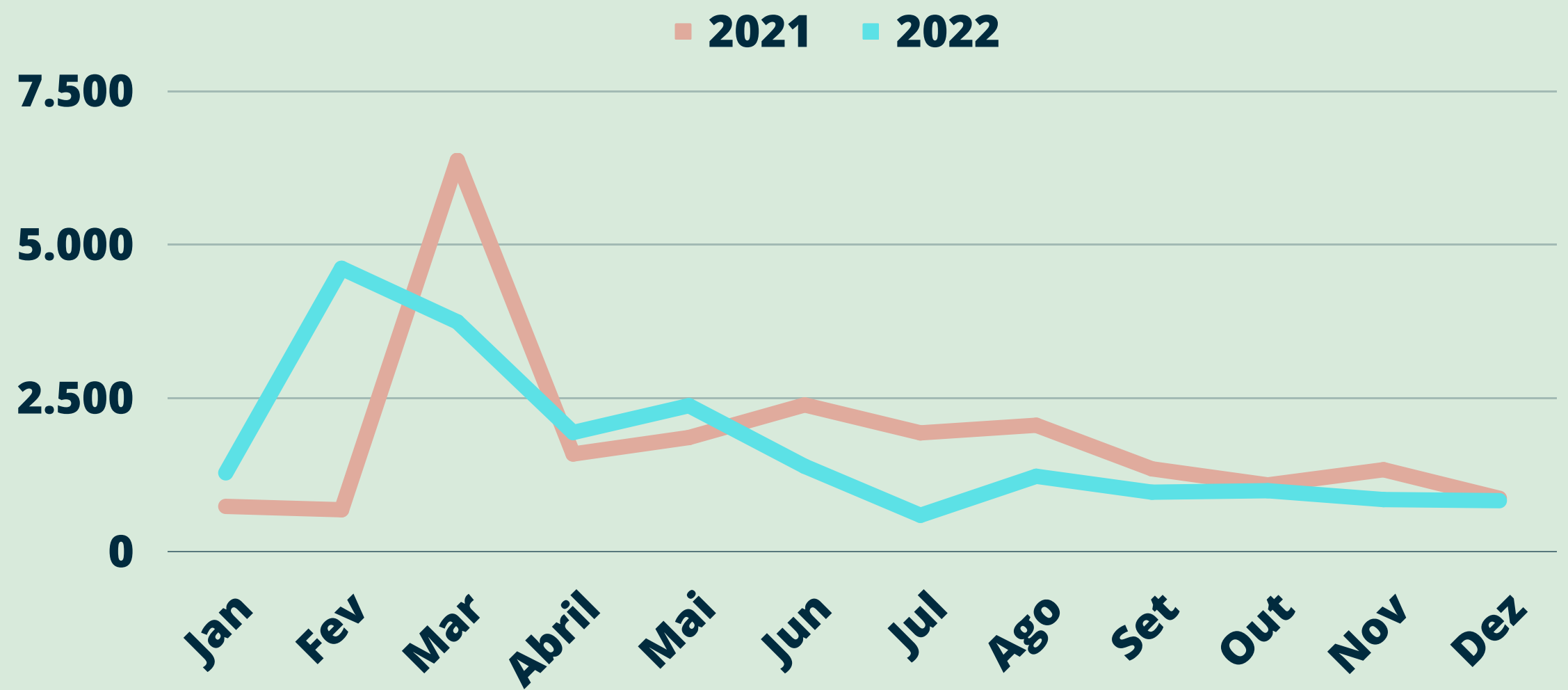
- **A Ouvidoria da Educação é uma Ouvidoria Especializada que atende demandas com as temáticas sobre Direitos e Deveres dos Estudantes (Rede Pública e Privada de Ensino), Renovação de Matrícula, Remanejamento Escolar, Transferência Escolar, Transporte Escolar, Regularização da Vida Escolar, Alimentação Escolar, Certificação Enem, Novo Ensino Médio, Vagas em Creches e Escolas, Programas de Benefícios Educacional/Social e outros.**
- **Dentre suas competências, destaca-se o gerenciamento de unidades subordinadas, composta por 60 servidores, distribuídos nas 14 Coordenações Regionais de Ensino, nas 8 Subsecretarias e na Corregedoria da Educação.**



## Diagnóstico

### Total de Manifestações

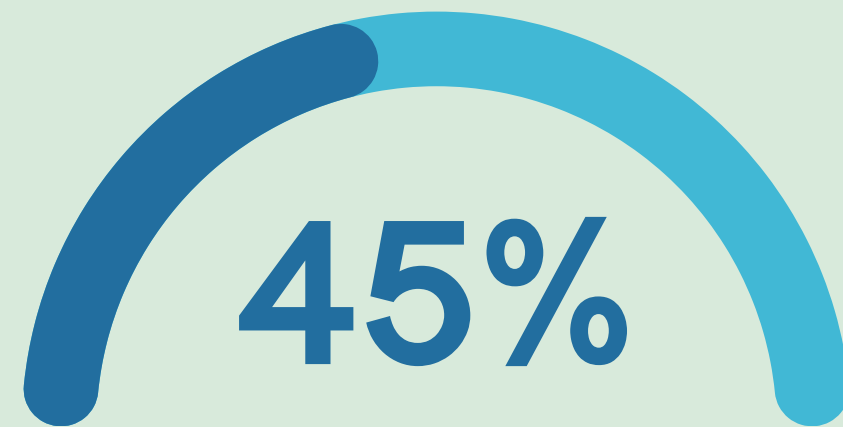
Em 2021, foram registradas 22.281 manifestações e em 2022 um total de 20.825. O mês com maior quantidade de manifestações em 2021 foi março e em 2022 foi fevereiro. Esses meses, respectivamente, correspondem ao início do Ano Letivo, 08/03/2021 e 14/02/2022.



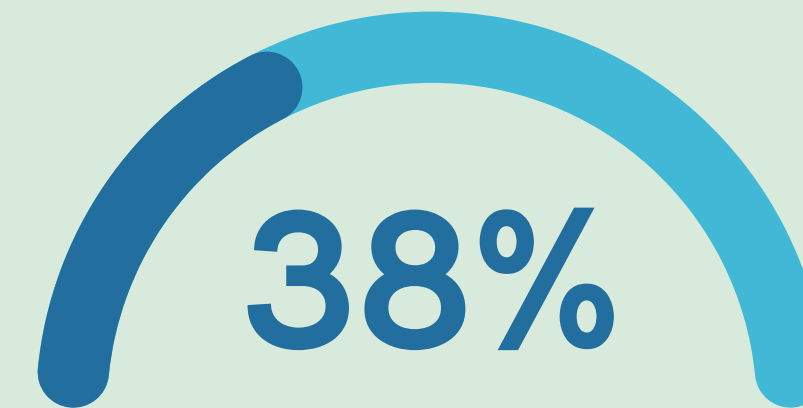
Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

# Indicadores

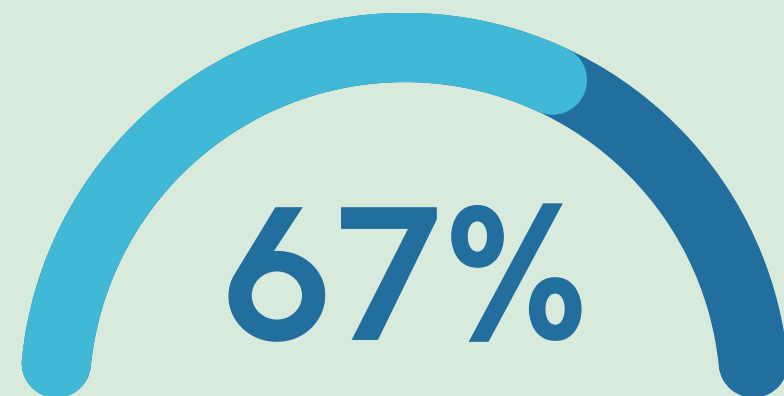
## Qualidade da Resposta



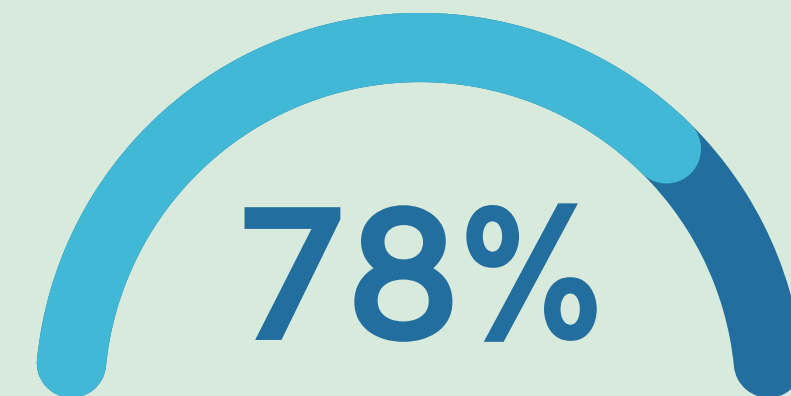
## Resolutividade



## Satisfação com o Serviço



## Recomendação



Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

Com as ações executadas em 2022, conseguimos atingir as metas para três indicadores: Resolutividade (meta - 37%), Satisfação (meta - 65%) e Qualidade da Resposta (meta - 42%). Referente ao indicador Recomendação, estipulamos o percentual de 80%, todavia chegamos na marca de 78%.

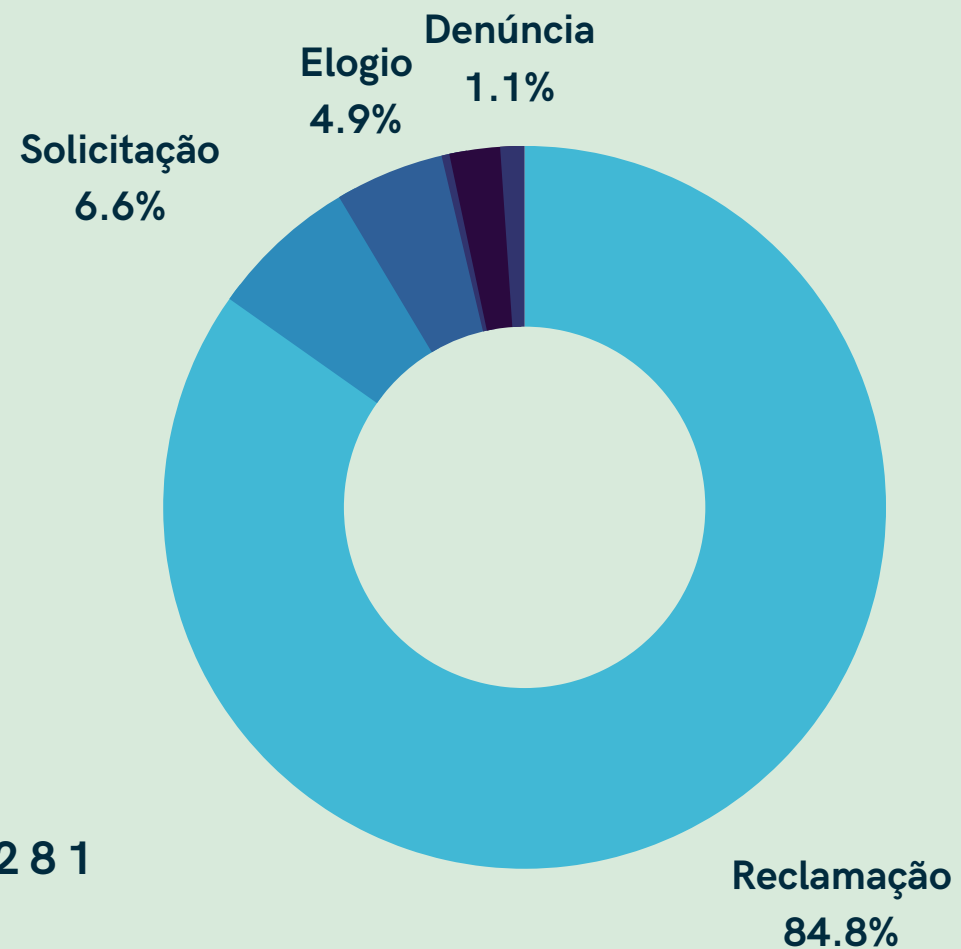
# Metas de desempenho

<b>Indicadores de desempenho</b>	<b>Ouvidoria SEEDF 2021</b>	<b>Ouvidoria SEEDF 2022</b>	<b>Proposta para 2023</b>
<b>Qualidade da Resposta</b>	<b>41%</b>	<b>45%</b>	<b>46%</b>
<b>Resolutividade</b>	<b>36%</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>
<b>Satisfação com o Serviço</b>	<b>64%</b>	<b>67%</b>	<b>68%</b>
<b>Recomendação</b>	<b>79%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>

Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

# Tipologia

2021



TOTAL: 22.281

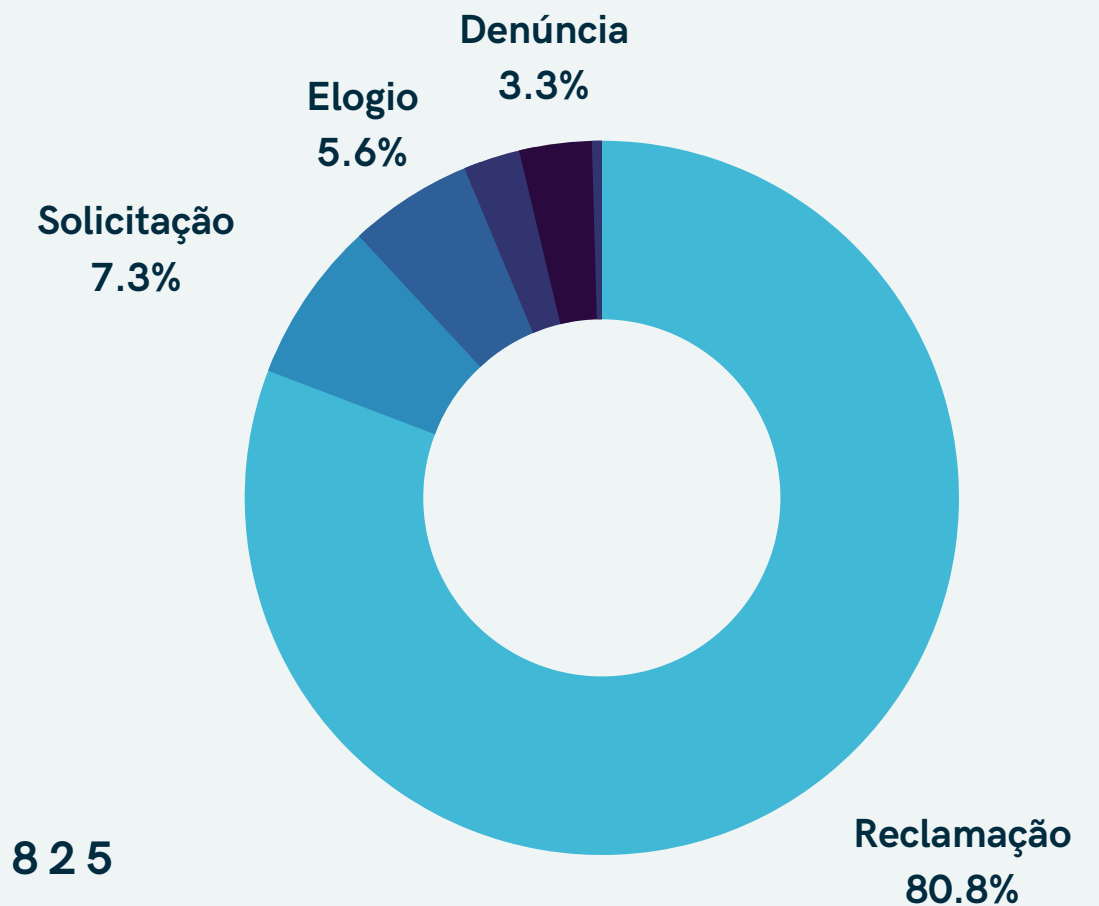
Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

As **Reclamações** totalizaram 18.891. O assunto Cartão Material Escolar (13.982) correspondeu a **74%** das reclamações.

As **Solicitações** equivalem a **7%** das demandas e o assunto Cartão Material Escolar representa **44%** das solicitações.

Merece destaque a evolução dos **Elogios** que totalizaram em **1.089** registros.

2022



TOTAL: 20.825

Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>

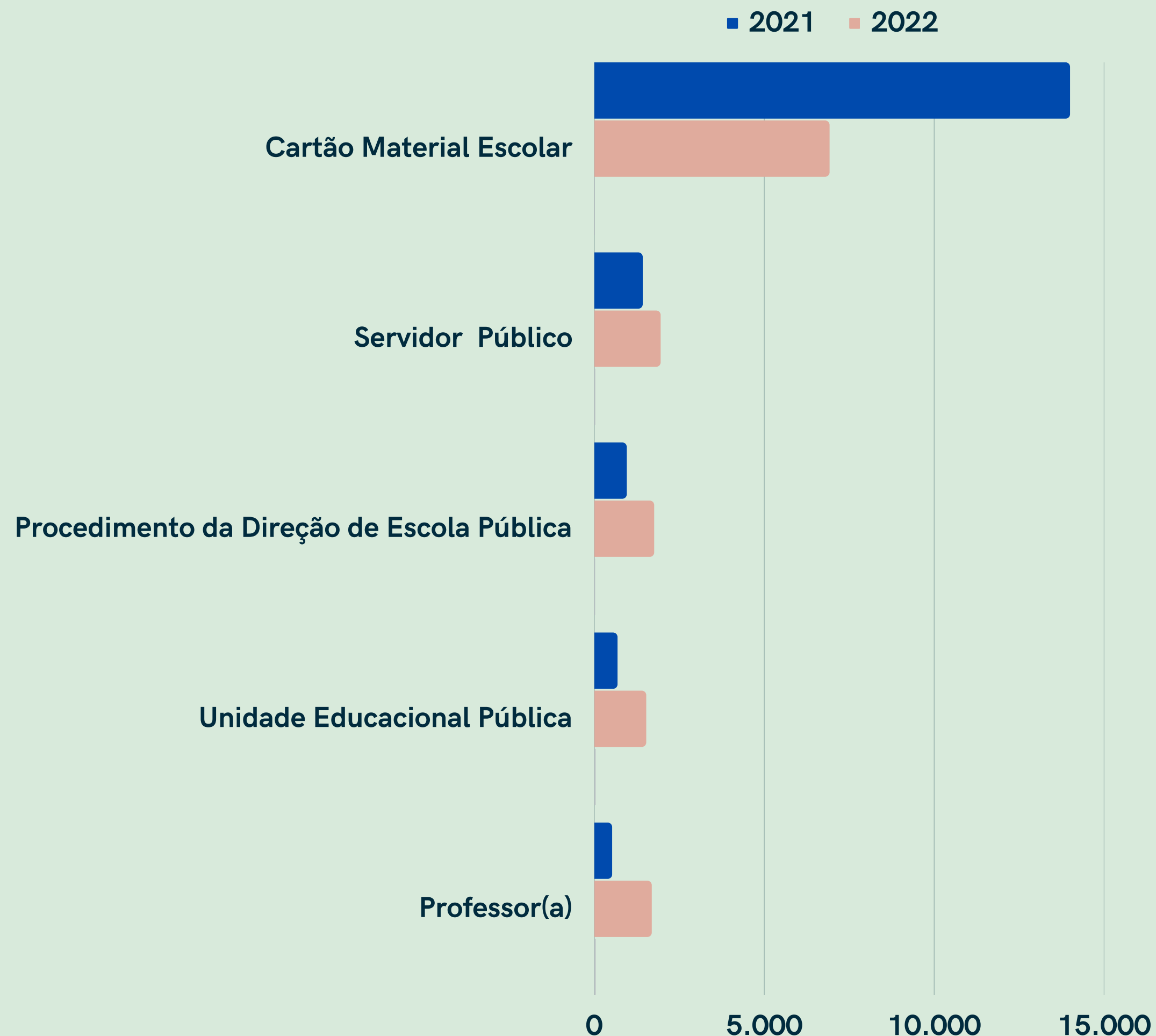
As **Reclamações** (16.825) totalizam 81% das demandas em 2022, com redução de 11% em relação a 2021 (18.891).

As **Solicitações** (1.521) e as **Informações** (534) obtiveram aumento de **3%** e **6%**, respectivamente, em consideração a 2021.

O registro dos **Elogios** (1.169) foi maior em relação ao mesmo período de 2021 (1.089).

# Assuntos Recorrentes

- O assunto mais presente foi **Cartão Material Escolar - CME** com **6.915** manifestações em 2022.
- As Reclamações totalizaram **16.825** em 2022. O assunto **Cartão Material Escolar** correspondeu a **38%** das reclamações.
- As Solicitações equivalem a **1.521** das demandas e o assunto **Cartão Material Escolar** representa **21%** das solicitações.
- O quantitativo de Reclamações sobre o assunto "**Cartão Material Escolar - CME**" em 2021 foi de **13.126**, e após ação conjunta da Ouvidoria e SUAPE - Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais ocorreu a **REDUÇÃO** de **51%** no registro de reclamações com o assunto **CME (6.417)** em 2022.



Referência: Painel de Ouvidoria - <http://www.painel.ouv.df.gov.br>



# Matriz de Análise

A Ouvidoria da SEEDF, quanto à dimensão VOLUME, encontra-se no Grupo 3 (órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano) - **Cor Vermelha**. Em 2022, foram registradas 20.825 manifestações.

Em relação à dimensão QUALIDADE, a Ouvidoria está no Grupo 3 (Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO) - **Cor Amarela**.



# Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Projeto "Monitoramento das demandas com assunto Cartão Material Escolar - CME"	Reduzir em 25% o quantitativo de reclamações sobre o assunto Cartão Material Escolar.	O assunto mais recorrente há 3 anos entre as reclamações	1- Diagnóstico sobre o resultado das ações executadas.	Realizar 12 Diagnósticos para monitoramento das ações.	Equipe Ouvidoria	Sem recurso	1º Trimestre, 2º trimestre, 3º Trimestre e Anual.	Melhoria na prestação dos serviços e atendimento às demandas do cidadão	Divulgação Interna:  Relatórios Trimestrais e Anual;  Divulgação Externa: Circular via SEI.
			2- Reunião referente ao Programa Cartão Material Escolar com os <u>Ouvidores</u> das Secretarias responsáveis (SEEDF - Secretaria de Educação, SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social e SEDET - Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda) e do Banco de Brasília - BRB.	Melhorar o processo, a resposta e facilitar a comunicação. Realizar uma Reunião.	1- Secretaria de Educação - SEEDF,  2- Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES,  3- Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda - SEDET e  4- Banco de Brasília - BRB.		Abril		
			3- Reunião com a SUAPE - Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais da SEEDF.	Realizar uma reunião para alinhamento das ações conjuntas.	Ouvidora da Secretaria de Educação - SEEDF e Gestor e Servidores da SUAPE - Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais da SEEDF.		Junho		



# Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Projeto "Pós-atendimento"	Aumentar o índice de recomendação	Índice de recomendação abaixo da meta prevista para 2022	1- Diagnóstico mensal sobre o resultado das ações executadas.	Realizar 12 Monitoramentos para avaliação do projeto	Equipe Ouvidoria	Utilização de telefone institucional (Celular)	1º Trimestre 2º Trimestre 3º Trimestre 4º Trimestre	Melhoria no índice de Recomendação conforme a meta para 2023.	Divulgação Interna:  RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAL;  Divulgação Externa: Circular via SEI.
			2- Verificação dos indicadores de avaliação.	Realizar 12 Monitoramentos para avaliação do projeto					

Observação: Critérios prioritários para realização do Pós-atendimento: 1º - tempestividade para ação pelo cidadão e 2º - assunto mais demandado.

# Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Projeto "Formulário para Relatório Mensal - Unidades Subordinadas"	Melhoria no Gerenciamento dos dados compilados pelas 23 Unidades Subordinadas: 14 Coordenações Regionais, 8 Subsecretarias e 1 Corregedoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ação alternativa para melhor quantificar e analisar os dados relativos as manifestações de Ouvidoria;</li> <li>Ouvidoria Seccional não tem acesso ao quantitativo das Unidades Subordinadas pelo 'Painel de Ouvidoria';</li> <li>Melhor qualidade dos dados reportados ao Gestor dessa Pasta.</li> </ul>	1- Diagnóstico realizado com a elaboração de Relatório Mensal enviado ao Gabinete da Secretaria com os dados compilados de todas as Unidades Subordinadas.	Realizar 12 diagnósticos, um a cada mês, para verificação dos dados mensais.	Equipe Ouvidoria	Ferramenta da Microsoft: Formulário Forms.	Mensal	Equidade dos dados com o Painel de Ouvidoria.	Divulgação Interna: RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAL; Divulgação Externa: Circular via SEI.
			2- 1ª Reunião Geral com as Equipes das Unidades Subordinadas.	Realizar Reunião Geral para apresentação do Projeto.	Equipe Ouvidoria e Unidades Subordinadas		18/01/2023		
			3- Treinamento com os 60 servidores das Unidades Subordinadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 23 treinamentos individuais para utilização da Ferramenta da Microsoft,</li> </ul>			Janeiro e Fevereiro de 2023.		
			4- Visita às 23 Unidades Subordinadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 23 visitas a cada Unidade Subordinada para adequação das informações verificadas no diagnóstico e</li> </ul>			Fevereiro a Dezembro de 2023.		
			5- 2ª Reunião Geral com as Equipe das Unidades Subordinadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar Reunião Geral para avaliação do projeto.</li> </ul>			2ª - Segundo semestre		



# Anexo - Cronograma

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reunião Geral Equipes setoriais (60 servidores)	Diagnóstico setorial dos assuntos mais demandados e respectivos setores - Relatório Mensal ao Gabinete.	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Projeto OGDF - "Café com Ouvidoria": SEDES, SEDET e BRB (Sobre CME)	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial) SUAPE	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial) SUPLAV	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Projeto OGDF - "COMUNICAÇÃO INTERNA" Enviar mensagens curtas com temas envolvendo a ouvidoria para os diversos setores do seu órgão.	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Avaliação do Formulário - Relatórios Mensais.	Reunião Interna de Avaliação do desempenho da Ouvidoria da SEEDF
Treinamento Equipes Setoriais - Formulário Relatório	Avaliação do Formulário - Relatórios Mensais.	Divulgação dos Canais de atendimento da Ouvidoria e do Plano de Ação.	Monitoramento do desempenho dos Projetos 1º Trimestre	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial - CORREGEDORIA.	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Monitoramento dos Projetos 2º Trimestre	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Visita às CREs (Apresentação diagnóstico setorial)	Monitoramento dos Projetos 3º Trimestre	Visita às CREs (Apresentação diagnóstico setorial)	Avaliação do Formulário - Relatórios Mensais.
Participação nas Reuniões com os Coordenadores das Regionais de Ensino e Subsecretarias	Participação nas Reuniões com os Coordenadores das Regionais de Ensino e Subsecretarias	Visita às CREs com novos Coordenadores (Apresentação diagnóstico setorial)	Elaboração Relatório Trimestral	Avaliação do Formulário - Relatórios Mensais.	Visita às CREs com novos Coordenadores (Apresentação diagnóstico setorial)	Elaboração Relatório Trimestral	Avaliação do Formulário - Relatórios Mensais.	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Elaboração Relatório Trimestral	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial)	Elaboração Relatório ANUAL
Diagnóstico e Elaboração do Plano de Ação 2023.	Projeto OGDF "BATE-PAPO COM A OUVIDORIA" - Convidado a falar da sua ouvidoria em evento promovido pelo seu órgão CIL da CRE Plano Piloto na Semana Pedagógica	Projeto OGDF - "COMUNICAÇÃO INTERNA" Enviar mensagens curtas com temas envolvendo a ouvidoria para os diversos setores do seu órgão.	Reunião com os servidores indicados para monitoramento da Carta de Serviços e Transparência Ativa	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial)	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Reunião Geral Equipes setoriais (60 servidores)	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Reunião com os servidores indicados para monitoramento da Carta de Serviços e Transparência Ativa	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Participação no Conselho Gestor da SEEDF

# Equipe

**Ouvidora:**

**Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz.**

**Assessoras:**

**Thamiris Linhares dos Santos.**

**Wanderléia Soares Lima.**

**Servidores:**

**Abílio da Cruz Ramos Neto.**

**Elizete Ribeiro Trentin.**

**Lanaira Rodrigues Lopes.**

**Lívia Pereira Hartmann.**

**Vanessa da Silva de Araújo.**