



**RELATÓRIO
2º TRIMESTRE
2023**

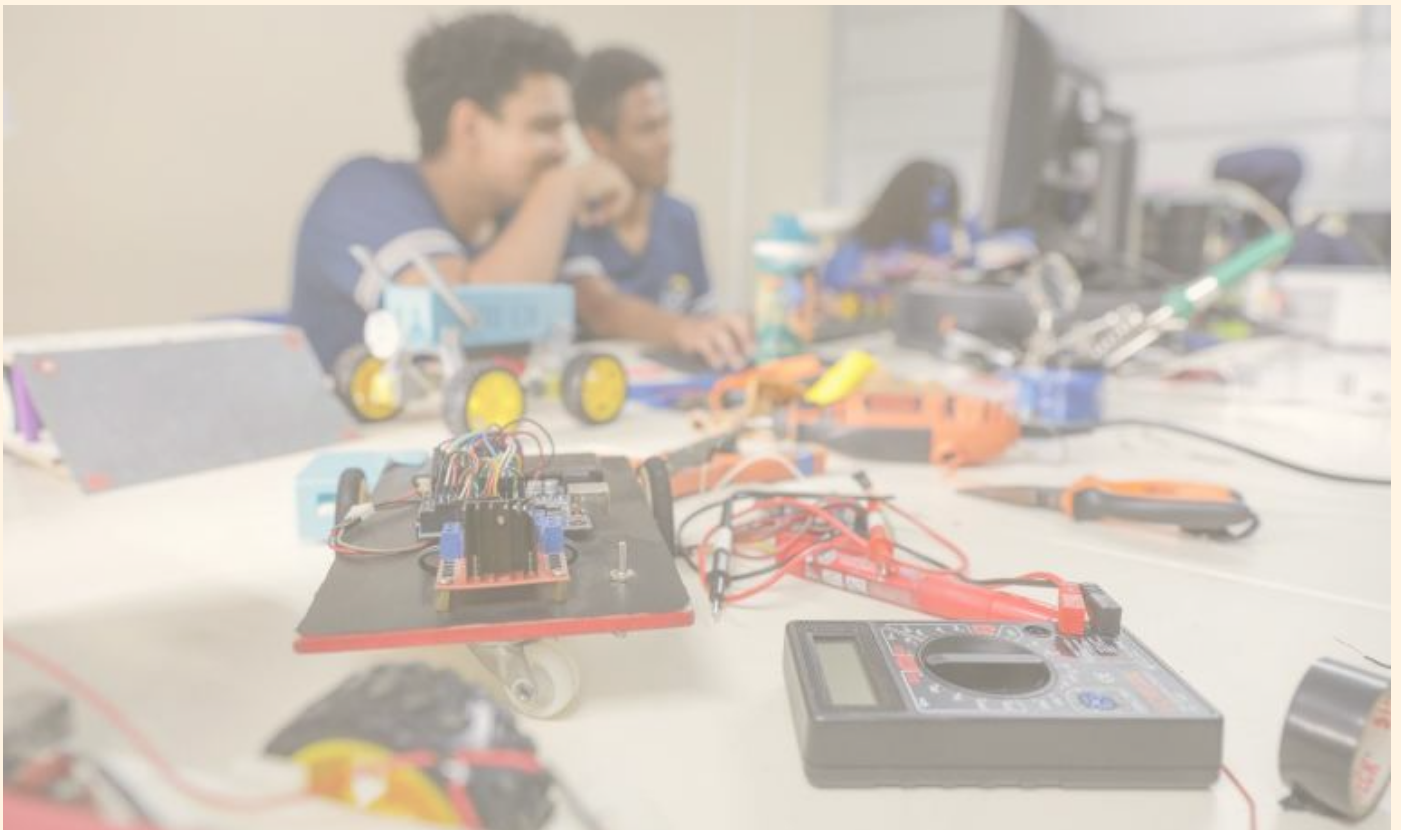
SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
REGISTROS	4
CANAIS	4
TIPOLOGIA	5
INDICADORES	6
ASSUNTOS	7
PROJETOS	8
AÇÕES	11
SIC – SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO	12
CONCLUSÃO	13
EQUIPE	14

APRESENTAÇÃO

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.



REGISTROS

01/01/23 A 30/06/23

13.743

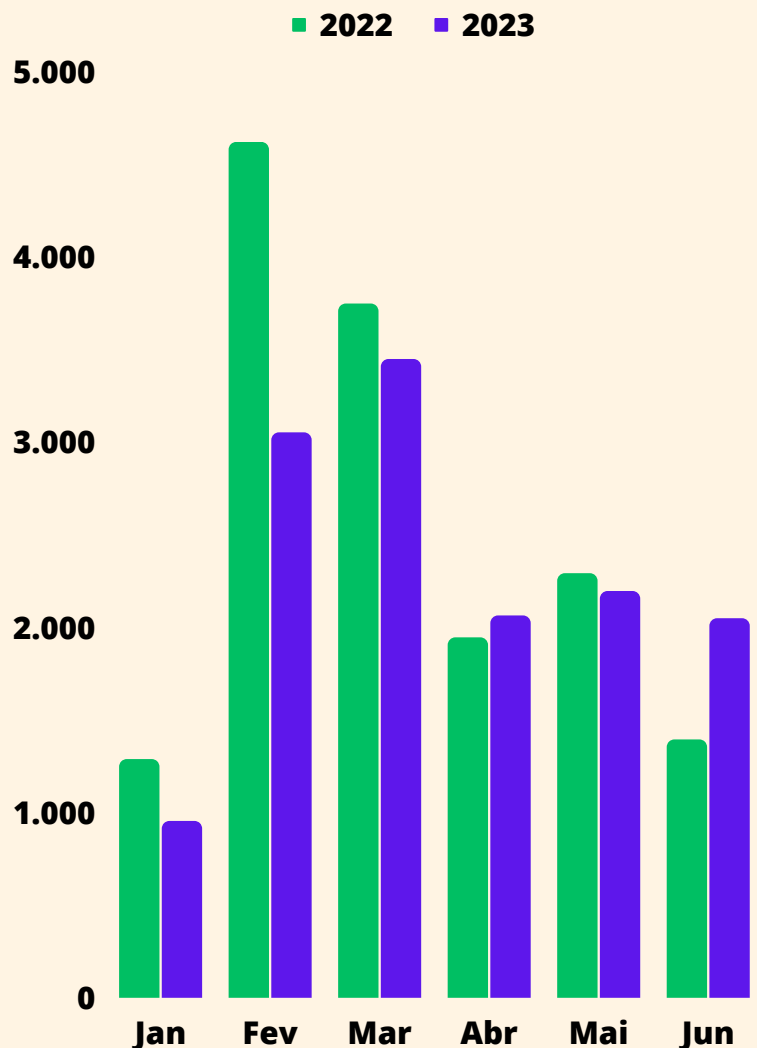
Total de Manifestações 2º Trimestre/2023

Em 2022, o ano letivo começou em fevereiro, e em 2023, em março.

Em **abril** de 2023, ocorreu a liberação do 3º lote do Cartão Material Escolar-CME e supostas ameaças de ataques que alteraram a rotina das escolas.

Em **maio**, os cidadãos que não receberam o benefício no último lote do CME registraram manifestações e os pais e responsáveis pelos estudantes demandaram por mais segurança nas escolas.

Em **junho**, as demandas se mantiveram referentes aos assuntos anteriores.



NOSSOS CANAIS

01/01/23 A 30/06/23



7.292
53%



6.054
44%



PRESENCIAL

343
2,5%

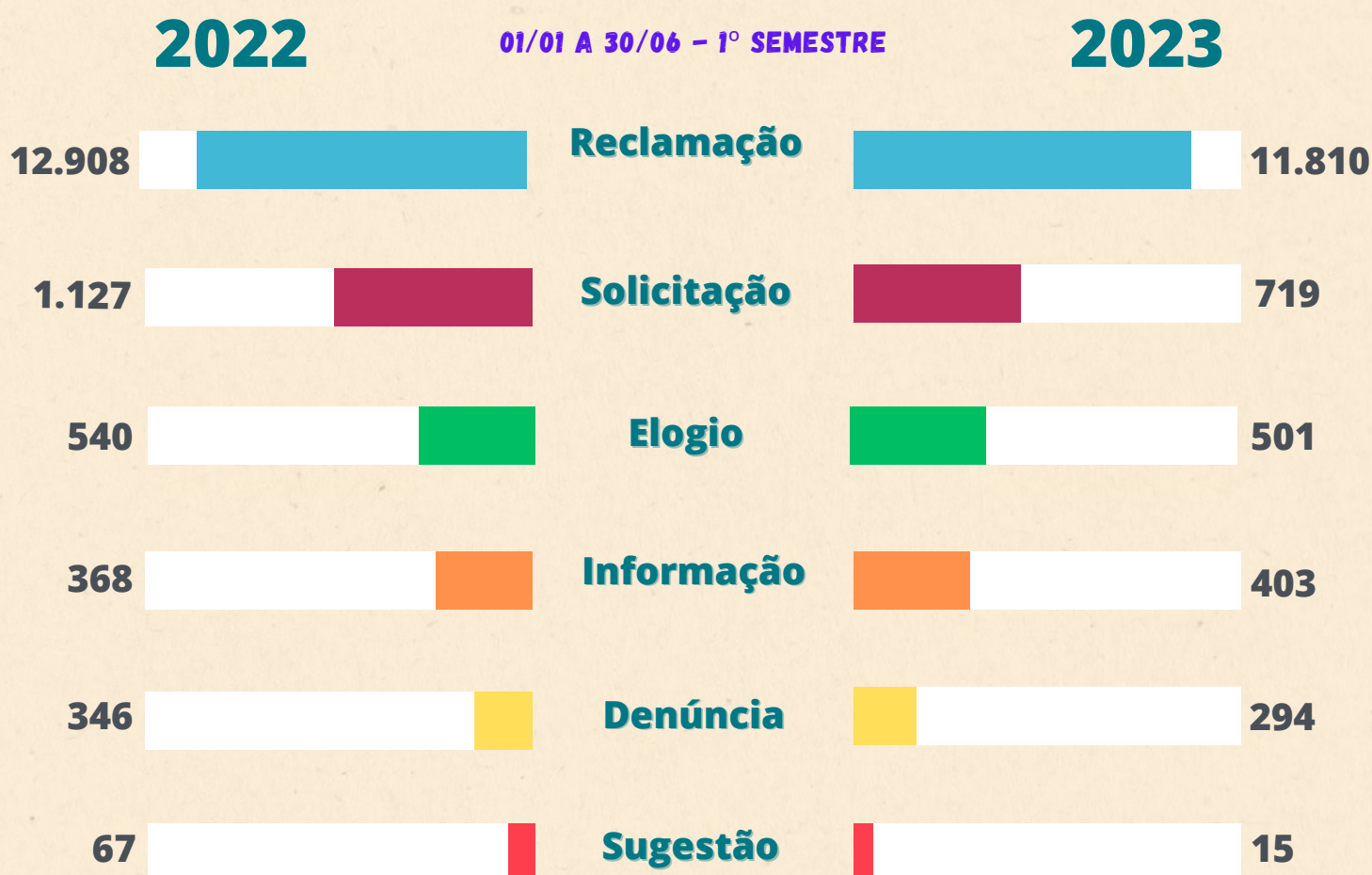
TIPOLOGIAS

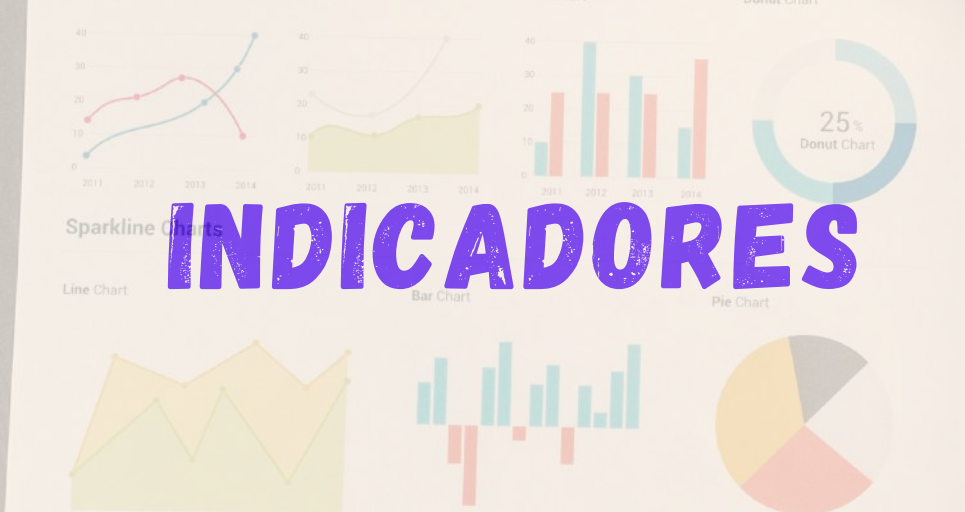
No **2º trimestre**, ocorreu a liberação do último lote do benefício do Cartão Material Escolar-CME.

Os beneficiários que não foram contemplados, nos lotes anteriores e no último, registraram reclamações e solicitações para esclarecimentos sobre os motivos do não recebimento.

Em comparação aos dados do **2º trimestre**, destaque para o **aumento de 12%** no número de **Reclamações**. Em 2022, foram registradas 4.641 e, em 2023, 5.219.

Referente às **Solicitações**, houve **redução de 10%**, com 390 em 2022, e 349 em 2023.





Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem se empenhado e direcionado esforços na execução dos projetos e ações.

O que sinaliza o compromisso e dedicação da Equipe de Ouvidoria, composta por 60 servidores, distribuídos nas 23 Unidades Subordinadas.

Em relação aos indicadores do **2º trimestre/2023**, quando comparados as nossas metas anuais, verifica-se melhoria para os índices de **Recomendação**, **Satisfação** e **Qualidade da resposta**.

O assunto mais demandado, Cartão Material Escolar - CME, pode ter influenciado no índice de **Resolutividade** para o **1º semestre**, uma vez que alguns beneficiários não receberam os valores em nenhum dos lotes de 2023, possivelmente pela inconsistência no cruzamento dos dados.

Indicadores	Recomendação	Satisfação	Qualidade da Resposta	Resolutividade
Meta Anual 2023	79%	68%	46%	39%
1º Trimestre	76%	65%	48%	34%
2º Trimestre	81%	72%	53%	34%
01/01 a 30/06	78%	68%	50%	34%

ASSUNTOS

01/01 A 30/06 – 1º SEMESTRE

2022	2023
Cartão Material Escolar 6.737	Cartão Material Escolar 4.655
Procedimento da Direção de Escola Pública 1.079	Procedimento da Direção de Escola Pública 1.325
Servidor Público 915	Unidade Educacional Pública 1.104
Unidade Educacional Pública 894	Professor(a) 942
Professor(a) 886	Servidor Público 670

O assunto mais recorrente dos últimos dois anos, Cartão Material escolar, obteve **redução de 31%** em registros, entre o acumulado do 1º semestre de 2022 e 2023.

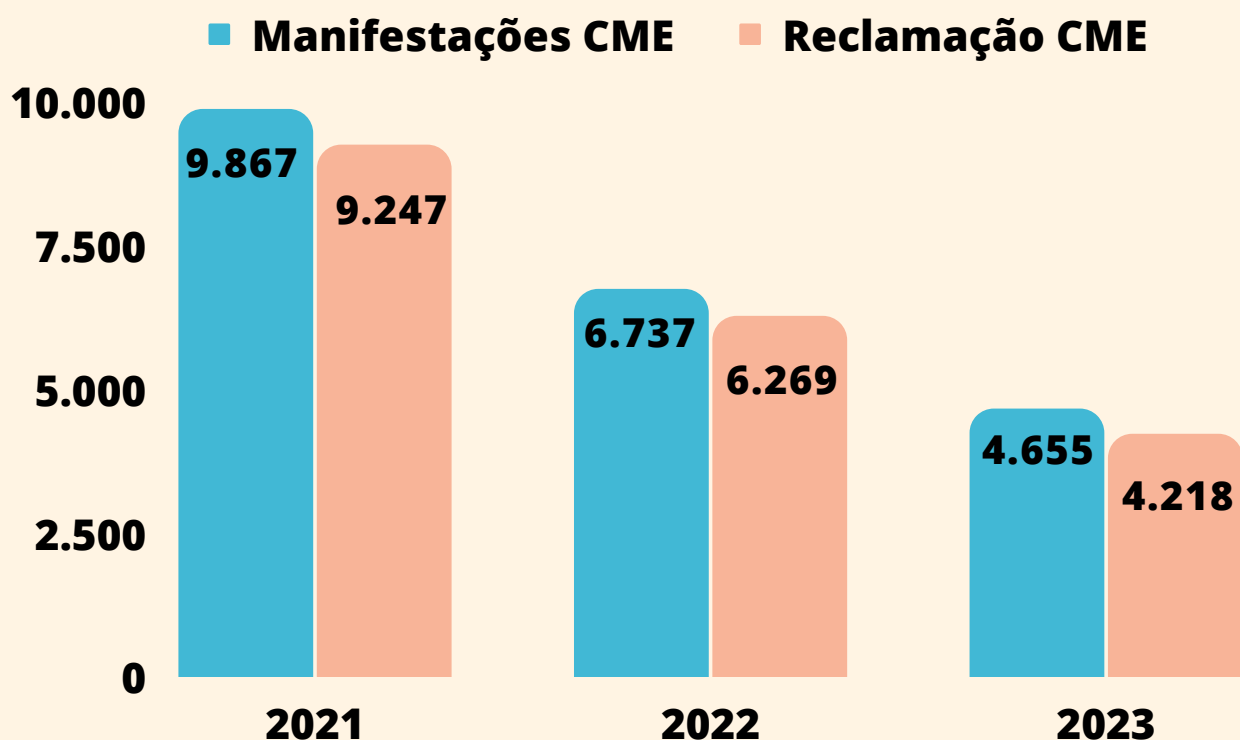
Em relação aos demais assuntos no 1º semestre de 2023, verificou-se aumento de manifestações sobre a segurança nas escolas e ações para a cultura de paz, vinculados aos temas Procedimentos da Direção de Escola Pública e Unidade Educacional Pública.

O assunto Servidor Público **reduziu em 27%** em comparação ao mesmo período de 2022. A Ouvidoria realizou palestras para a comunidade escolar, sobre seu papel e atuação, como forma de melhorar e fortalecer o serviço público prestado.

PROJETOS

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

01/01 A 30/06 - 1º SEMESTRE



O gráfico demonstra a redução no quantitativo de manifestações sobre o assunto Cartão Material Escolar - CME e das reclamações referentes ao 1º semestre dos últimos 3 anos.

O projeto que monitora as manifestações sobre o assunto colaborou para a redução em **32% das reclamações**, de 2022 para 2023.

Para monitoramento do projeto, foram realizados 6 diagnósticos. Informa-se que a reunião "Café com o Ouvidor" com os demais órgãos responsáveis pelo benefício, prevista para abril não foi realizada devido à mudança física desta Ouvidoria e necessidade de adequação das agendas.

A reunião interna com o setor responsável pelo CME, prevista para junho, ainda não conseguimos efetivar por conta da acomodação do espaço físico e alteração do chefe responsável pelo setor (SUAPE).

Acreditamos que a realização das demais etapas contribuirá para uma maior redução no quantitativo de reclamações. Além disso, considera-se que todos os lotes do Programa CME já foram disponibilizados em 2023.

PROJETOS

Projeto: Pós-atendimento

Objetivo: Aumentar o índice de recomendação Meta Anual 2023: 79%	2º Tri / 2021 recomendação 81%	2º Tri / 2022 recomendação 79%	2º Tri / 2023 recomendação 81%
2º Trimestre 2023	Abril 2023 Recomendação 82%	Mai 2023 Recomendação 82%	Junho 2023 Recomendação 79%
1º semestre	2021 Recomendação 79%	2022 Recomendação 78%	2023 Recomendação 78%

Esse projeto tem como principal objetivo melhorar o índice de recomendação para 2023. O projeto foi alterado em 30/05 com ampliação das metas para melhor adequação às orientações da OGDF. Um dos pontos incluídos é a realização de 60 ligações semanais para os cidadãos, e total de 240 ligações mensais. Essa meta foi atingida e superada em junho, mês posterior às mudanças no projeto, com 251 ligações efetivadas.

Em comparativo do **2º trimestre de 2023** e a meta anual para o índice de recomendação, verificamos que o valor estipulado (79%) foi ultrapassado, com alcance de **81%**.

Devemos observar que em abril ocorreu a mudança física e os telefones não estavam disponíveis para a realização do projeto, sendo assim, no referido período não foram realizados contatos. Com o restabelecimento da telefonia, em maio foram executados 148 pós-atendimentos e, em junho, 251. O que pode ter impactado no acumulado do **1º semestre**.

Em maio, a Ouvidoria recebeu novos servidores, o que agregou para o desenvolvimento do projeto e a possibilidade de superar a meta anual e aperfeiçoar o atendimento do cidadão.



PROJETOS

Formulário para Relatório Mensal - Unidades Subordinadas

Total de manifestações registradas	Painel de Ouvidoria	Formulário	Diferença
Janeiro/2023	952	893	59
Fevereiro/2023	3049	2939	110
Março/2023	3444	3.435	9
Abril/2023	2060	1825	235
Mai/2023	2192	2134	58
Junho/2023	2046	1.713	333
Ação e Meta 1º Semestre/23	Foram realizados: <ul style="list-style-type: none">• 6 diagnósticos, um a cada mês, para verificação dos dados mensais;• 1 (uma) Reunião Geral para apresentação do Projeto;• 23 treinamentos individuais para utilização da Ferramenta da Microsoft;• 23 visitas a cada Unidade Subordinada para adequação das informações verificadas no diagnóstico.		

Esta Ouvidoria Seccional por não possuir acesso ao quantitativo das manifestações tratadas por cada uma das Unidades Subordinadas (23 Unidades) pelo “Painel de Ouvidoria”, propôs o referido projeto para que os dados consolidados sejam fidedignos, e assim demonstrar a realidade no atendimento, melhorar a qualidade dos dados e fundamentar ações para a Gestão estratégica. Cabe informar que é elaborado todo mês relatório sobre as manifestações de Ouvidoria e encaminhado ao Gabinete desta pasta.

No mês de abril, devido a mudança física e o grande volume de manifestações, tivemos dificuldades no envio das demandas para as Unidades Subordinadas, o que dificultou a inserção dos dados no formulário por esses setores.

Em junho, ocorreu um erro na sincronização para a integração dos dados.

Ressalta-se que ainda ocorre diferença entre as informações reportadas nos formulários dos Setores em comparação aos do Painel de Ouvidoria.

Está previsto para o 2º semestre a realização da segunda Reunião Geral com todas as Unidades Subordinadas para avaliação do Projeto.

AÇÕES

ABRIL	MAIO	JUNHO
Mudança de Prédio Ouidoria	Reunião Comissão Paz nas Escolas	Reunião Comissão Paz nas Escolas
Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas	Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas	Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas
Reunião com a Autoridade de monitoramento - Chefe de Gabinete, Ouidoria e ASCOM	Reunião Ouidoria com a Central de Atendimento 162	Entrega do Relatório de Gestão - Ações e Projetos
Visitas técnicas às CREs com novos Coordenadores (Diagnóstico setorial)	Visitas técnicas às CREs com novos Coordenadores (Diagnóstico setorial)	Visitas técnicas às CREs com novos Coordenadores (Diagnóstico setorial)
Reunião Interna para avaliação e divisão de ações	Apresentação Gestores da Coordenação Regional de Ensino	Reunião com a Corregedoria.
Participação Curso Novos Servidores - CAE	Reunião sobre Pontos focais para Transparência ativa e Carta de Serviços	Formação Continuada. Participação da Equipe em cursos na EGOV.

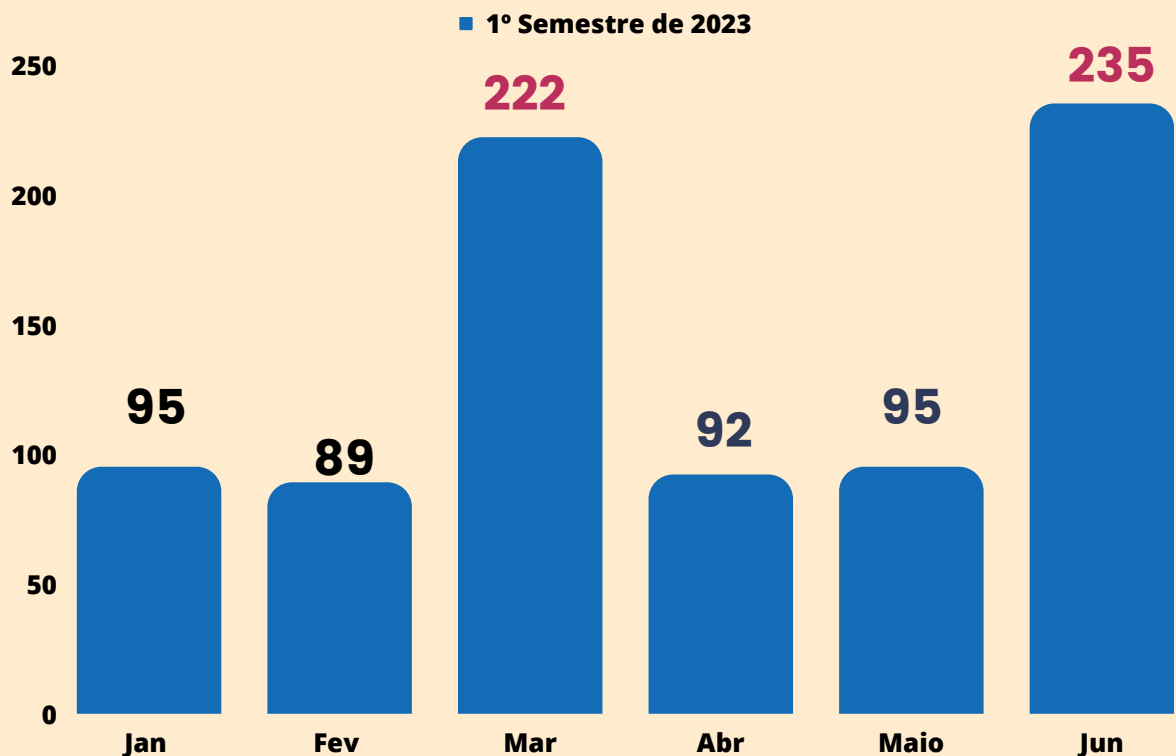
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

CONFORME A LEI 4.990/2012

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC é mais um serviço prestado por essa Ouvidoria. O prazo para atendimento é de 20 dias, a contar da data de registro. No **1º Semestre de 2023** foram registrados **801** pedidos de acesso a informação.

O assunto mais demandado nos meses de **Março** e **Junho** foi 'Carreiras e Concursos', respectivamente, com **49%** e **56%**. O aumento em relação ao assunto relaciona-se ao último concurso realizado pela SEEDF, seu prazo de vencimento e vacâncias.

Os dados foram extraídos do Portal de Dados Abertos do Distrito Federal: <http://dados.df.gov.br/dataset/dados-do-participa-df-lai>



Quantidade de Pedidos	Tempo Médio de Resposta (dias)	% Pedidos Respondidos Dentro do Prazo
801	10	100%

CONCLUSÃO

A Ouvidoria tem monitorado a execução de seus projetos e realizou adequações sob a orientação da OGDF, além de acompanhamento e treinamento constante das equipes, que tem colaborado para o melhor desempenho no desenvolvimento das ações.

A atuação na transparência e acesso à informação tem se aprimorado a cada dia na melhoria da qualidade dos dados informados e no atendimento das recomendações.

No 2º trimestre de 2023, recebemos 6.298 manifestações e 422 Pedidos de acesso à informação.

E no 1º Semestre de 2023, foram 13.743 registro de manifestações e 801 pedidos de acesso atendidos.

A dedicação da Equipe de Ouvidoria, composta por 60 servidores, distribuídos nas 23 Unidades Subordinadas, reflete nos resultados alcançados.

OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS E ATUALIZADOS EM 14 DE JULHO DE 2023 POR MEIO DO PAINEL DE OUVIDORIA
[HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR/](http://www.painel.ouv.df.gov.br/).



EQUIPE

OUVIDORA:

EVELYNE MARIA MOURA DA CUNHA QUEIROZ.

ASSESSORAS:

THAMIRIS LINHARES DOS SANTOS.

WANDERLÉIA SOARES LIMA.

SERVIDORES:

ANDRÉ LOPES SIQUEIRA.

AUCINELIA VIEIRA DE SÁ.

ABÍLIO DA CRUZ RAMOS NETO.

ELIZETE RIBEIRO TRENTIN.

LANAIRA RODRIGUES LOPES.

LÍVIA PEREIRA HARTMANN.

SORAIMA ALVES DE ARAÚJO CARDOSO.

VANESSA DA SILVA DE ARAÚJO.