



Secretaria  
de Educação



# RELATÓRIO TRIMESTRAL 1/2024

OUVIDORIA DA  
SECRETARIA DE  
ESTADO DE  
EDUCAÇÃO DO  
DISTRITO FEDERAL



# SUMÁRIO

- 03**      **Introdução**
- 04**      **Nossos números**
- 05**      **Canais de atendimento**
- 06**      **Tipologia**
- 07**      **Indicadores**
- 08**      **Assuntos mais solicitados**
- 09**      **Projetos em Ouvidoria**
- 11**      **Ações**
- 12**      **SIC - Serviço de Informação ao Cidadão**
- 13**      **Conclusão**
- 14**      **Equipe**



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal atende às diversas temáticas referentes à comunidade escolar, e tem como principais objetivos a escuta ativa e a intermediação entre o cidadão e o órgão.

Atua como instância de participação social com o propósito de auxiliar no aprimoramento da Gestão e melhorar os serviços públicos prestados, além de facilitar o acesso dos direitos dos usuários, seja interno ou externo.

Dentre suas competências, destaca-se o gerenciamento das Unidades Subordinadas, composta por 60 servidores, distribuídos em 14 Coordenações Regionais de Ensino, 9 Subsecretarias, Corregedoria da Educação, Unidade de Apoio às Coordenações Regionais de Ensino e Assessoria Especial de Cultura da Paz.

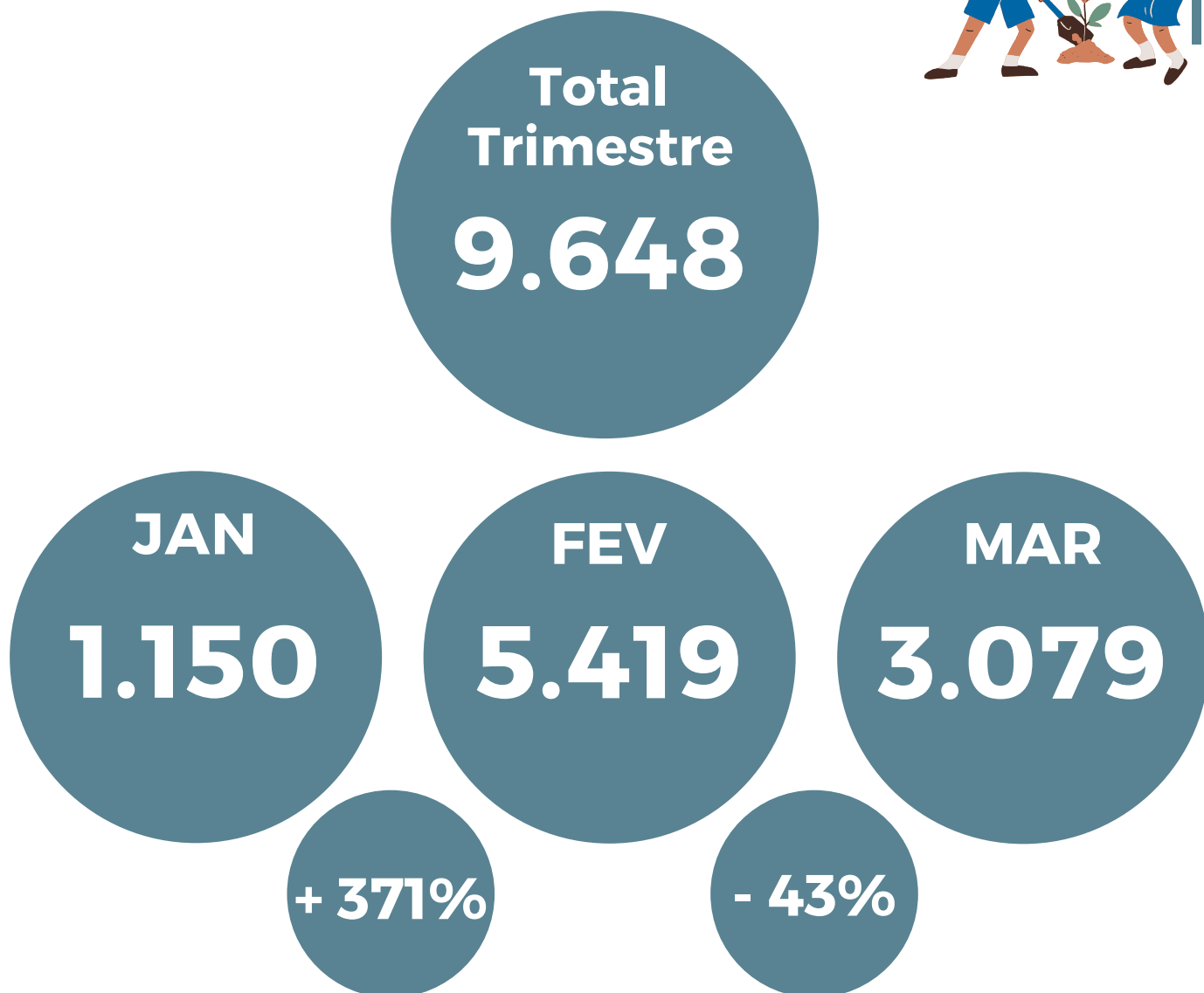
## ATUAÇÃO:

- Monitoramento das demandas no Sistema de Ouvidoria - ParticipaDF;
- Relatório Mensal ao Gestor do Órgão;
- Relatórios operacionais aos setores;
- Participação na Governança Corporativa;
- Monitoramento da Transparência Ativa: informações corporativas no site;
- Transparência passiva: Lei de Acesso à Informação;
- Monitoramento das atualizações da Carta de Serviços do Órgão;
- Participação no Comitê Interno de Governança - GIC;
- Participação no Comitê para Paz nas Escolas;
- Gerenciamento de 26 Unidades Subordinadas;
- Atendimento à comunidade Escolar da Rede Pública e Privada de Ensino.

## ASSUNTOS TRATADOS:

Renovação de Matrícula, Remanejamento, Transferência, Transporte, Regularização da Vida Escolar, Merenda, Documentação Escolar, Certificação Enem, Novo Ensino Médio, Vagas em Escolas, Programas de Benefícios Educacional/Social e outros.

# NOSSOS NÚMEROS



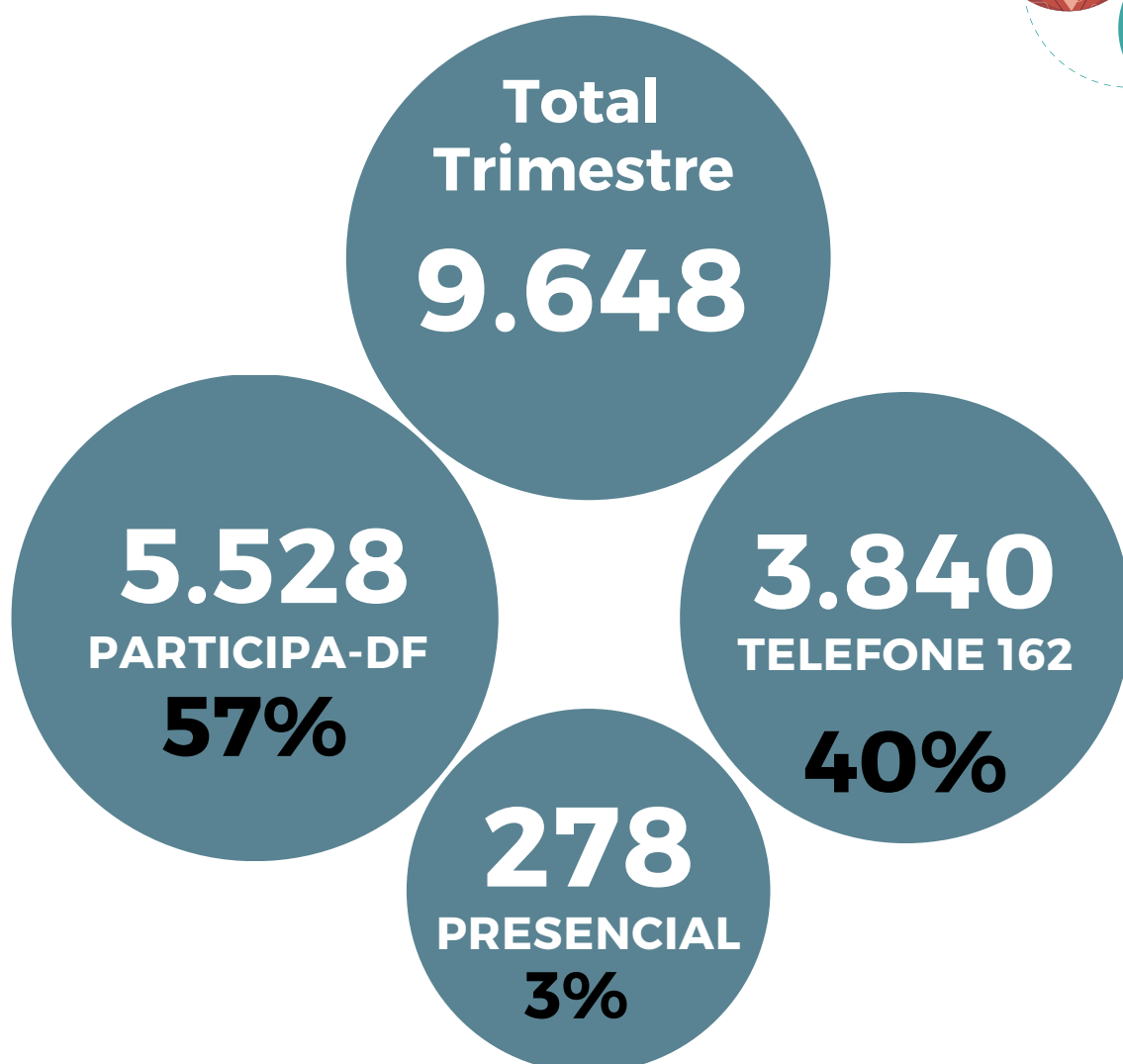
Em 2024, o ano letivo começou em fevereiro.

Em janeiro de 2024, ocorreu a liberação do 1º lote do Cartão Material Escolar-CME.

Em fevereiro, os cidadãos que não receberam o benefício no primeiro lote do CME registraram manifestações.

Em março, as demandas tratadas referem-se de modo geral aos questionamentos sobre o Cartão Material Escolar e vagas nas escolas e creches públicas.

## CANAIS DE ATENDIMENTO



Os canais de atendimento mais utilizados pelos cidadãos são o Site (Participa-DF) e a Central de Atendimento (Telefone 162) devido à facilidade do registro e ao acompanhamento da demanda.

Com as inovações tecnológicas, o atendimento presencial mantém-se como o meio menos utilizado. Os assuntos mais demandados, por esse canal, foram: procedimento da direção de escola pública (49), vagas nas escolas (23), educador social voluntário (29) e transporte escolar (14). Quanto à tipologia, a Reclamação (169) apresenta o maior número.



# TIPOLOGIA



No 1º trimestre de 2024, ocorreu a liberação do primeiro lote do benefício do Programa Cartão Material Escolar-CME.

Os registros de reclamações e solicitações foram para esclarecimentos sobre o direito ao CME e os motivos do não recebimento.

Atualizações no sistema escolar da SEEDF (i-educar) geraram inconsistências na efetivação de matrículas e consequências no cruzamento da lista de beneficiários do Cartão Material Escolar.

Além disso, demandas a respeito de vaga nas escolas e creches, para o ano letivo de 2024, tiveram destaque.



# INDICADORES

## 1 Trimestre de 2024



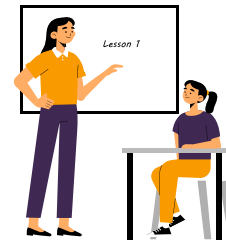
## Meta para 2024

Os indicadores mostraram como a Ouvidoria tem se empenhado e direcionado esforços na execução das ações e projetos com compromisso e dedicação de toda equipe da Ouvidoria, composta por 64 servidores, distribuídos nas 26 unidades subordinadas.

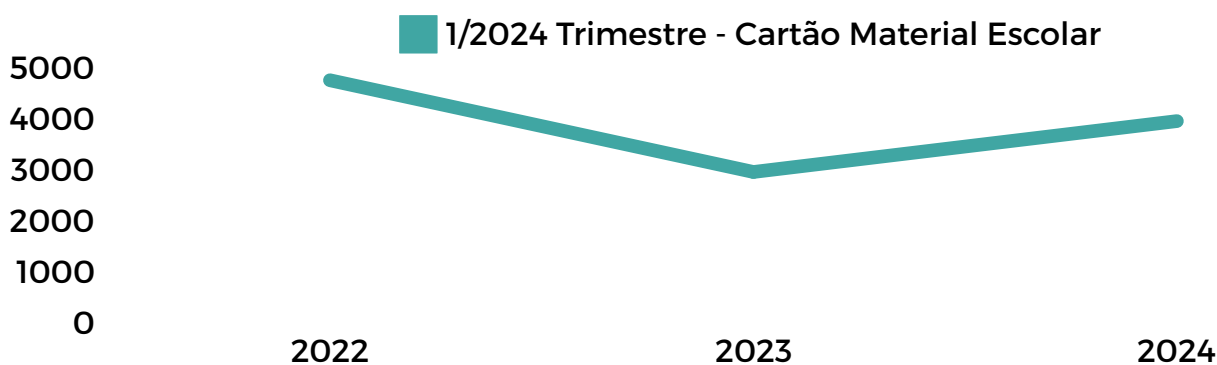
Nossas metas anuais são, respectivamente, Recomendação da Ouvidoria 78%, Satisfação com a Ouvidoria 68%, Qualidade da Resposta 50% e Resolutividade (se a demanda foi resolvida ou não) 36%.

Em relação aos resultados do 1º trimestre/2024, quando comparados as nossas metas anuais, verifica-se que para todos os indicadores, ultrapassamos os valores previstos para o ano.

O assunto mais demandado, Cartão Material Escolar - CME, pode ter influenciado no índice de Resolutividade, uma vez que alguns beneficiários não receberam os valores nos lotes disponibilizados nos três primeiros meses de 2024, devido à inconsistência no cruzamento dos dados entre a Secretaria de Educação e Secretaria de Desenvolvimento Social, questões com a confirmação da matrícula, não recebimento do cartão físico, ou ainda, matrícula realizada após o cruzamento dos dados.



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



O assunto mais recorrente dos últimos dois anos, Cartão Material Escolar (CME) obteve redução de 17% dos registros no 1º trimestre em relação a 2022, e um aumento de 34%, para o mesmo período, em relação a 2023.

A inconsistência no cruzamento dos dados entre a Secretaria de Educação e a Secretaria de Desenvolvimento Social e as mudanças relacionadas no sistema escolar da SEEDF (i-educar) no início do ano, podem ter gerado erros no recebimento do benefício.

A Ouvidoria realiza monitoramento e estudos para adequação dos assuntos como forma de melhoria na gestão e fortalecimento do serviço público prestado. Essas ações poderão esclarecer os pontos específicos em relação aos assuntos registrados.





# PROJETO EM OUVIDORIA

**“Ouvidoria é comunicação - a estratégia da escuta ativa”**

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Cronograma	Resultado Esperado
Projeto “Ouvidoria é comunicação - a estratégia da escuta ativa”	Promover a escuta ativa interna por meio de encontros a fim de tornar os diálogos mais eficientes.	A carência de mecanismos para comunicação interna	1- Diagnóstico dos pontos críticos;	<b>Diagnóstico</b> <b>Início:</b> <b>02/03/2024</b> <b>Fim:</b> <b>30/04/2024</b>	Alinhamento estratégico e integração com os demais Setores no âmbito da Secretaria
			2- Elaboração de cronograma.	<b>Encontros com as áreas técnicas</b> <b>Início:</b> <b>01/05/2024</b>	

**SIAE, SUBEB, UNICRE, CORREGEDORIA e AACP**

*Dia: 07/05/24*

*Horário: 14h às 16h*

**SUPLAV e SUAPE**

*Dia: 15/05/24*

*Horário: 14h às 16h*

**SUBIN, SUAG e SUBTIC**

*Dia: 17/05/24*

*Horário: 14h às 16h*

**SUGEP e EAPE**

*Dia: 04/06/24*

*Horário: 13h às 15h*



# PROJETO EM OUVIDORIA



**Projeto Conjunto**  
**Grupo 1 - Assistência Social:**  
**"Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"**

<b>Nome do Projeto</b>	<b>"Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"</b> <b>Cartão Material Escolar</b>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o compartilhamento de dados entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – SEDES e a Secretaria de Estado de Educação – SEE com vistas a operacionalizar seus respectivos programas e serviços;</li> <li>• Desenvolver um plano de comunicação de forma a alcançar o cidadão</li> </ul>
<b>Justificativa</b>	A carência de integração da base do Cadastro Único entre os órgãos do Governo do Distrito Federal.
<b>Responsável</b>	<p>1- Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE;</p> <p>2- Banco de Brasília – BRB;</p> <p>3- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES.</p>
<b>Cronograma</b>	<p><b>Diagnóstico</b>  <b>Início: 02/02/2024</b>  <b>Fim: 31/07/2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reunião Áreas Técnicas e Ouvidoria</b>  <b>Início: 02/01/2024</b>  <b>Fim: 31/12/2025</b></li> <li>• <b>Estudos de Soluções Tecnológicas</b>  <b>Início: 02/01/2024</b>  <b>Fim: 30/09/2024</b></li> <li>• <b>Aplicação e Teste da Ferramenta</b>  <b>Início: 10/10/2025</b>  <b>Fim: 20/12/2025</b></li> </ul>
<b>Resultado Esperado</b>	<b>Minimizar os erros ao transferir os dados manualmente entre as Secretarias ( SEEDF e a SEDES).</b>

- A Ouvidoria promoveu reunião com a área técnica da Secretaria de Educação (Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais - SUAPE) e realiza monitoramento das demandas e ações relativas aos trâmites sobre a criação do sistema integrado entre os órgãos envolvidos no Cartão Material Escolar.
- Reunião com a SUAPE realizada em 29/01/24.
- A proposta é que ocorra articulação entre os órgãos responsáveis pelo projeto no segundo trimestre.

# AÇÕES DA OUVIDORIA



## JANEIRO

**Apresentação no Fórum de Gestores. 04/01/2024**

**Participação no Conselho Gestor da SEEDF - CIG.**

**Mudança da Ouvidoria para o térreo. (Acessibilidade)**

**Reunião com a SUAPE (GPCOM) sobre monitoramento do Cartão Material Escolar**

**Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas**

**Diagnóstico setorial dos assuntos e respectivos setores mais demandados - Relatório Mensal ao Gabinete.**

## FEVEREIRO

**Diagnóstico setorial dos assuntos e respectivos setores mais demandados - Relatório Mensal ao Gabinete.**

**Divulgação dos Canais de atendimento da Ouvidoria e do Plano de Ação.**

**Reunião do Comitê Interno de Governança - CIG e apresentação da Ouvidoria**

**Reunião com o Comitê da Paz.**

**Reunião com a Assessoria de Comunicação sobre a Lei de Acesso à Informação**

**Reunião Grupo de Trabalho sobre análise dos assuntos no Sistema de Ouvidoria**

## MARÇO

**1 Encontro Anual Ouvidoria - SEEDF 07/03/2024**

**Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas**

**Estudo de soluções - Projeto "Integração cadastral é inclusão"**

**Reunião Ouvidoria com a Central de Atendimento 156**

**Participação em Curso de Prevenção e Orientação de Ataques em Escolas.**

**Reunião com Assessoria Governamental (ASGOV) para atualização do Planejamento de Gestão Estratégica da SEEDF**



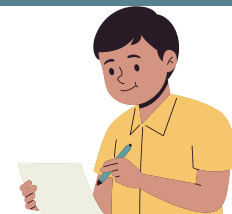
Secretaria de Educação



Secretaria de Educação

### Passo-a-Passo no Tratamento das Demandas de Ouvidoria

- 1** **Dados Sensíveis.**  
Resposta a que prevê a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018) e suas alterações previstas na Lei nº 13.853, DE 8 DE JUNHO DE 2019 sobre a proteção de dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
  - 2** **Evite Palavras Pejorativas.**  
Comentários provocadores, insultos, humilhações, discriminações, ofensas, que expressem preconceito, descrédito e insultos.
  - 3** **Informações Desnecessárias.**  
Não seja repetitivo e evite fazer com citação de legislações, se não forem essenciais.
  - 4** **Evite Siglas.**  
Comentários com siglas, acrônimos, siglas, abreviações, etc. O cidadão não tem conhecimento sobre nossos setores e suas siglas. Caso seja necessário o uso, explicar por extenso o significado da sigla.
  - 5** **Leitura dos Trâmites.**  
Verifique por onde a demanda já passou. Leia todos os trâmites antes de encaminhar sua resposta.
- O SEU CUIDADO IMPACTA NA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO.**



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

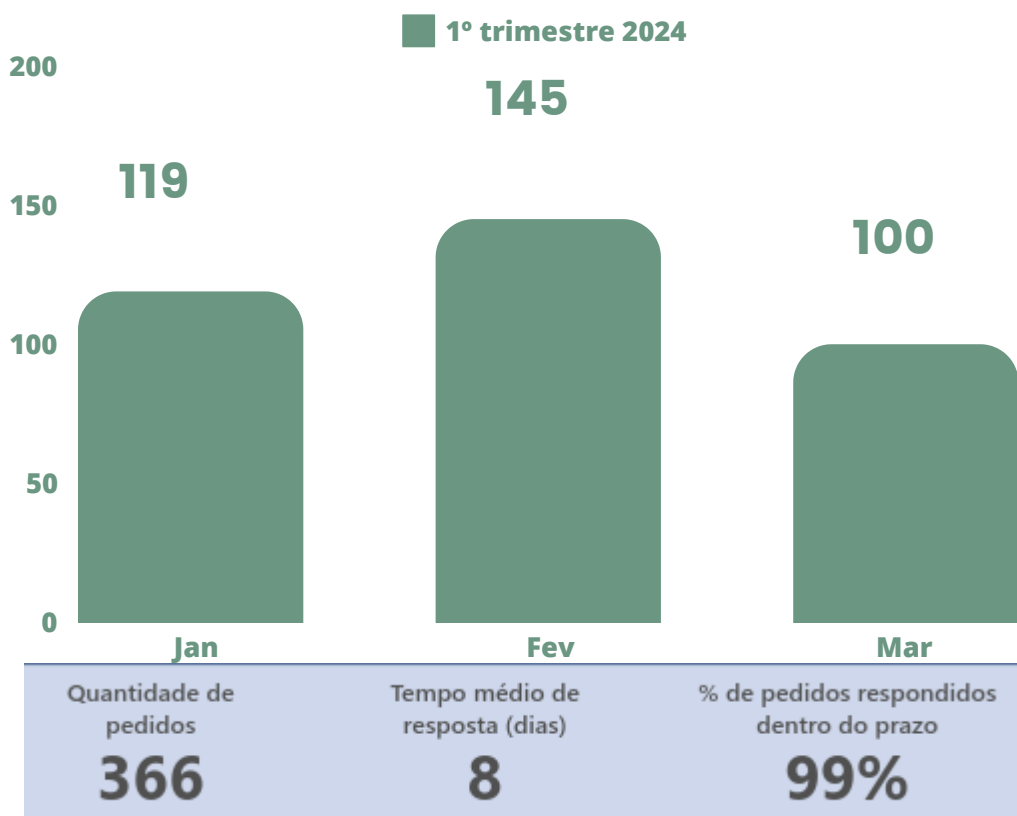
CONFORME A LEI 4.990/2012

No Distrito Federal, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é prestado pelas Ouvidorias onde poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O prazo para atendimento é de até 20 dias, a contar da data de registro.

No 1º trimestre de 2024, foram registrados 366 pedidos de acesso à informação, com 65 orientados para registro pelo Sistema de Ouvidoria PARTICIPA/DF - Opção Ouvidoria, 12 solicitações de informações pessoais direcionados a requerer no protocolo do órgão e 10 reencaminhados para outros órgãos.

O assunto mais demandado nos meses de janeiro, fevereiro e março foi 'Carreiras e Concursos', com 45 registros. 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>)



# CONCLUSÃO

**A Ouvidoria realiza treinamentos constantes das equipes, as quais colaboram para o melhor desempenho no desenvolvimento das ações.**

**O monitoramento das demandas e reuniões com os setores responsáveis têm-se aprimorado a cada dia, com reflexo na melhoria da qualidade das informações prestadas, dos serviços oferecidos e no atendimento das recomendações.**

**No 1º trimestre de 2024, foram recepcionadas 9.648 manifestações e 366 Pedidos de acesso à informação.**

**A Equipe de Ouvidoria, composta por 64 servidores, distribuídos nas 26 Unidades Subordinadas, atua com dedicação e empenho, o que demonstra os 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/).**



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal  
Ouvidoria

# Equipe

## **OUVIDORA:**

**EVELYNE MARIA MOURA DA CUNHA QUEIROZ.**

## **ASSESSORAS:**

**THAMIRIS LINHARES DOS SANTOS.**

**WANDERLÉIA SOARES LIMA.**

## **SERVIDORES:**

**ABÍLIO DA CRUZ RAMOS NETO.**

**ANDRÉ LOPES SIQUEIRA.**

**AUCINELIA VIEIRA DE SÁ.**

**ELIZETE RIBEIRO TRENTIN.**

**LANAIRA RODRIGUES LOPES.**

**LÍVIA PEREIRA HARTMANN.**

**SORAIMA ALVES DE ARAÚJO CARDOSO.**

**VANESSA DA SILVA DE ARAUJO.**

