



Secretaria  
de Educação



# Plano de Ação 2024-2025

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



<b>Sumário</b>	<b>Páginas</b>
<b>Apresentação: Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF</b>	<b>3</b>
<b>Diagnóstico 2022-2023</b>	<b>4</b>
<b>Indicadores</b>	<b>5</b>
<b>Metas de Desempenho</b>	<b>6</b>
<b>Tipologia</b>	<b>7</b>
<b>Assuntos Recorrentes</b>	<b>8</b>
<b>Projeto Conjunto (Grupo 1: Assistência Social): “Bem Social - Integração cadastral é Inclusão”</b>	<b>9</b>
<b>Projeto Ouvidoria é comunicação: “a estratégia da escuta ativa”</b>	<b>10</b>
<b>Anexo: Cronograma de Ações 2024</b>	<b>11</b>
<b>Anexo: Cronograma de Ações 2025</b>	<b>12</b>
<b>Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF</b>	<b>13</b>

# Apresentação



A Ouvidoria Especializada da Educação atende às diversas temáticas referentes à comunidade escolar, e tem como principal objetivo a escuta ativa, e 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 de Unidades Subordinadas, composta por 60 servidores, distribuídos nas 14 Coordenações Regionais de Ensino, nas 9 Subsecretarias e na Corregedoria da Educação.

# Diagnóstico

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

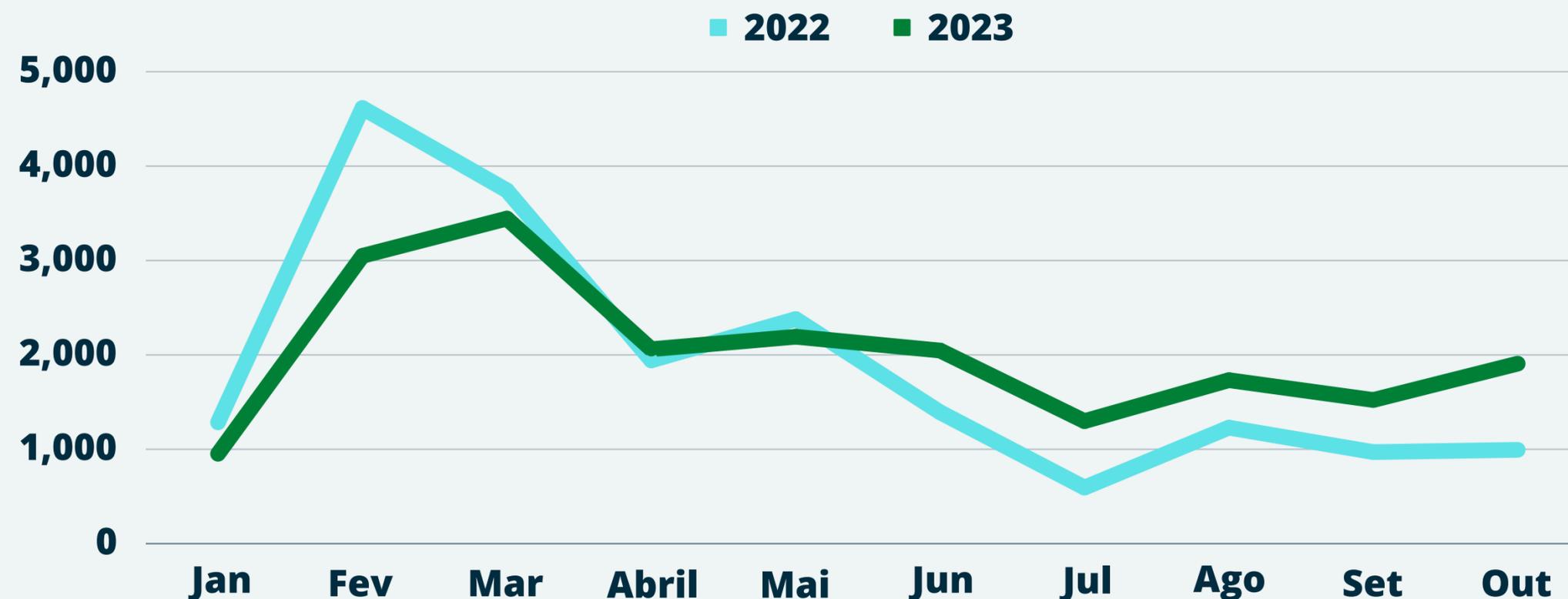


## Total de Manifestações

Em 2022, foram registradas 20.825 demandas e em 2023, 20.202 (até 31/10/23).

O mês com maior quantidade de manifestações em 2022 foi fevereiro, o qual correspondeu ao início do Ano Letivo, 14/02/2022.

Em 2023, o ano letivo iniciou em 13/02/2023, todavia, o mês de março atingiu o maior número de registros do ano. Esses dois meses, fevereiro e março, correspondem ao período em que nossa Ouvidoria apresentou o maior número de registros no ano (6.493) e o Cartão Material Escolar apareceu como o assunto mais demandado (2.859).

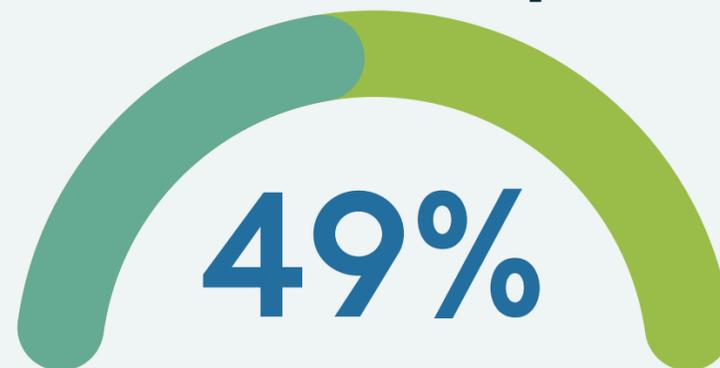


# Indicadores\*

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



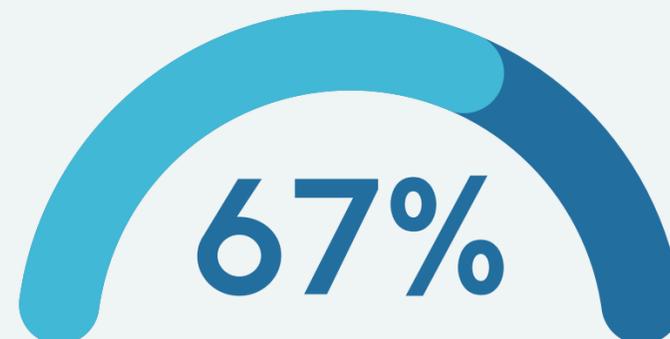
## Qualidade da Resposta



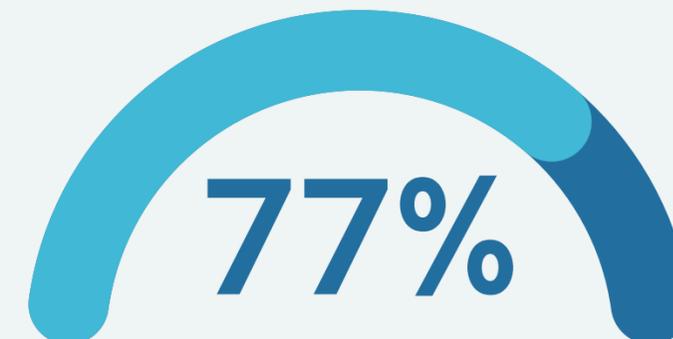
## Resolutividade



## Satisfação com o Serviço



## Recomendação



Com as ações executadas em 2023, conseguimos ultrapassar a meta para Qualidade da Resposta (meta 46% - alcançou 49%). Referente ao indicador Recomendação, estipulamos o percentual de 79%, todavia chegamos na marca de 77%.

\*Dados extraídos até 31/10/23.

# Metas de Desempenho

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



Indicadores de desempenho	Ouvidoria SEEDF 2021	Ouvidoria SEEDF 2022	Ouvidoria SEEDF 2023 até <u>31/10/23</u>	Meta 2023	Meta 2024 (+1%)	Meta 2025 (+1%)
Qualidade da Resposta	41%	45%	49%	46%	50%	51%
Resolutividade	36%	38%	35%	39%	36%	37%
Satisfação com o Serviço	64%	67%	67%	68%	68%	69%
Recomendação	79%	78%	77%	79%	78%	79%

Para 2024, a proposta é aumentar todos os índices em 1% e, para 2025 continuar aumentando 1% em cada um dos índices, levando em consideração o que conseguimos atingir em 2023.

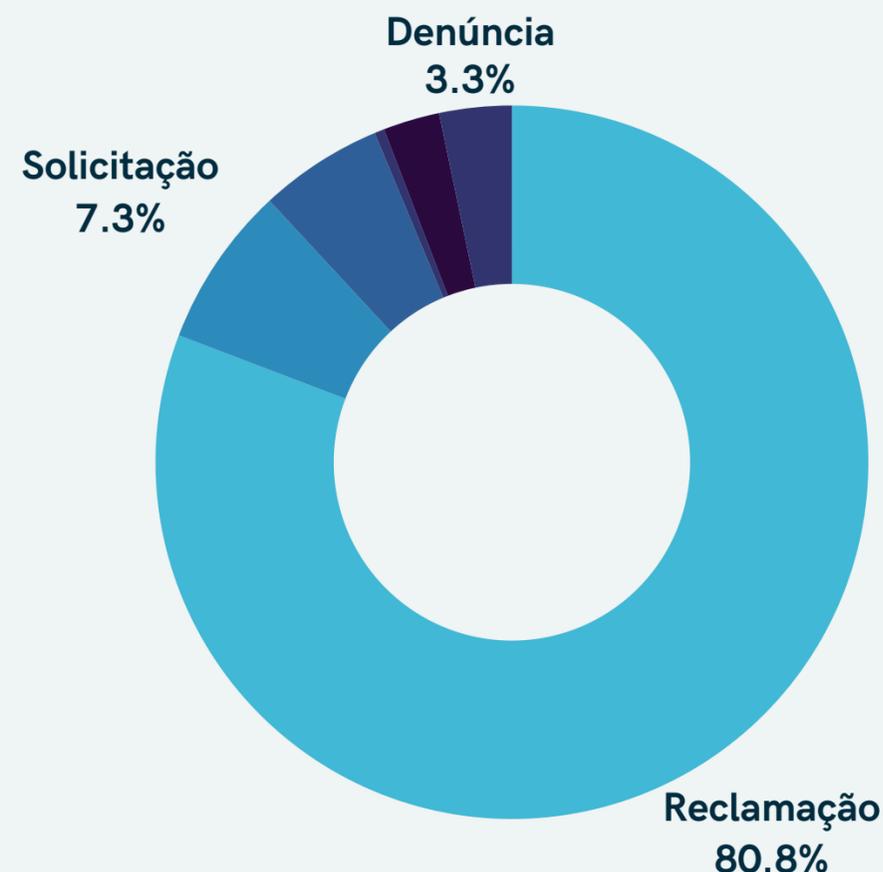
# Tipologia

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



## 2022

TOTAL: 20.825 até 31/12/2022



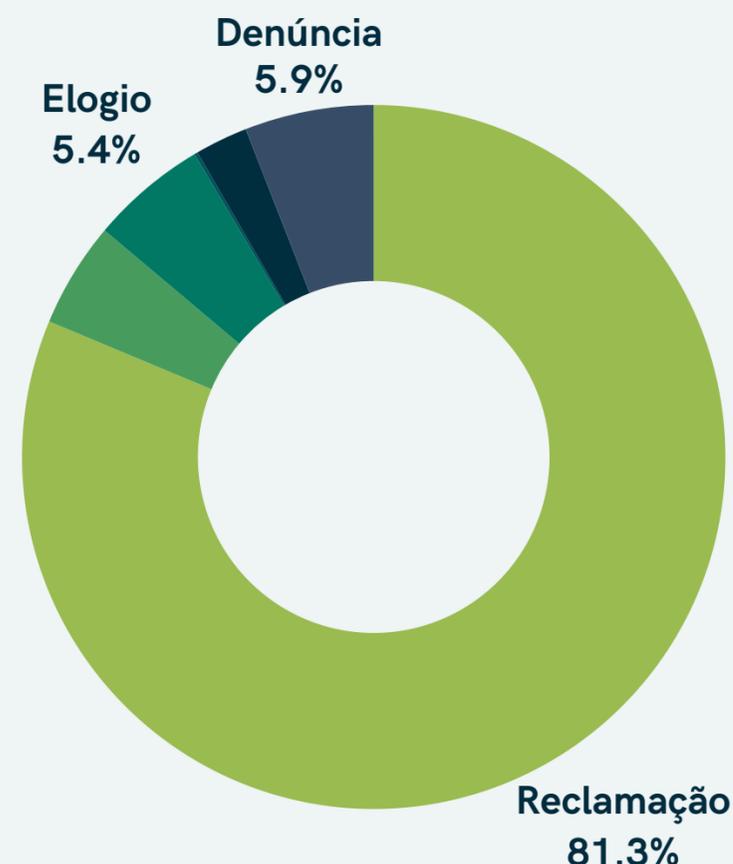
As **Reclamações** (16.825) totalizam **81%** das demandas em 2022, com **redução** de 11% em relação a 2021 (18.891).

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).

## 2023

TOTAL: 20.202 até 31/10/23



As **Reclamações** totalizaram em 16.423, o que representa **81%** do total, mantendo o mesmo percentual de 2022.

As **Solicitações** (978) equivalem a **5%** do total das demandas (20.202).

Destaque para a **redução** das **Solicitações**, em **36%** dos registros em comparação a 2022.

# Assuntos Recorrentes

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



- O assunto mais presente foi **Cartão Material Escolar - CME** com 6.915 manifestações em 2022 e, 4.808 em 2023.
- As Reclamações totalizaram **4.358**, em 2023, com o assunto **Cartão Material Escolar** que correspondeu a **91%** das reclamações.
- As Solicitações equivalem a **978** das demandas e o assunto **Cartão Material Escolar** representa **24%** das solicitações (233).
- Em 2023, a Ouvidoria desenvolveu o Projeto: "Monitoramento das demandas com assunto Cartão Material Escolar - CME" para acompanhar o registro das manifestações sobre o assunto e articulou ações conjuntas que geraram **REDUÇÃO de 32%** no registro de reclamações com o assunto CME, de 2022 para 2023.

# Projeto Conjunto

## Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso		Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"	<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>	<p>A carência de integração da base do Cadastro Único entre os órgãos do Governo do Distrito Federal dificulta a validação dos dados dos beneficiários, demanda tempo e recurso humano. No entanto, a falta de integração pode ser resolvida com a aplicação de tecnologia, que permitiria a conexão dos dados sem a necessidade de conferência manual por parte dos servidores.</p>	1- Diagnóstico dos pontos críticos de cada órgão que poderão impactar o projeto;	Imersão no problema (fevereiro a julho/2024)	<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>	Não se aplica		Diagnóstico Início: 02/02/2024 Fim: 31/07/2024	<p>Minimizar os erros ao transferir os dados manualmente e entre Secretaria de Estado de Educação - SEE e a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDES.</p>	<p>Relatórios Trimestrais e Anuais.</p>
			2- Reuniões sobre o cruzamento de dados;	Aplicação e Teste da Ferramenta				<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião Áreas Técnicas e Ouvidoria Início: 02/01/2024 Fim: 31/12/2025</li> </ul>		
			3- Campanha de comunicação orientando o beneficiário sobre as regras dos benefícios e os canais de informações;	Campanha 1- 01/09/2024 2- 01/01/2025 3- 01/09/2025				<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudos de Soluções Tecnológicas Início: 02/01/2024 Fim: 30/09/2024</li> <li>Aplicação e Teste da Ferramenta Início: 10/10/2025 Fim: 20/12/2025</li> </ul>		
								<p>Campanha 1- 01/09/2024 3- 01/01/2025 4- 01/09/2025</p>		

# Projeto

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

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsável	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação Resultados
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;	Imersão no problema (março a maio/2024)	1- Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE	Não se aplica	Diagnóstico Início: 02/03/2024 Fim: 31/05/2024	Alinhamento estratégico e integração com os demais Setores no âmbito da Secretaria	Relatórios Trimestrais e Anuais.
			2- Elaboração de cronograma;	Execução do projeto Início: 01/06/2024 Fim: 20/12/2025			Encontros com as áreas técnicas Início: 02/06/2024 Fim: 20/12/2025		
			3- Campanha de comunicação;	Campanhas 1- 01/06/2024 2- 01/10/2024 3- 01/01/2025 4- 01/10/2025			Campanha 1- 01/06/2024 2- 01/10/2024 3- 01/01/2025 4- 01/10/2025		

# Anexo - Cronograma - Ações 2024

OUVIDORIA - SEEDF - AÇÕES 2024											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Apresentação da Ouvidoria na reunião dos Gestores Escolares. 04/01/2024	Diagnóstico setorial dos assuntos mais demandados e respectivos setores - Relatório Mensal ao Gabinete.	Reunião Geral - Unidades Subordinadas (60 servidores)	Visita às CREs com novos Coordenadores (Apresentação diagnóstico setorial)	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Previsão início das atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial)	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"	Atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Reunião Interna de Avaliação do desempenho da Ouvidoria da SEEDF
Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Divulgação dos Canais de atendimento da Ouvidoria e do Plano de Ação.	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 1º Trimestre	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 2º Trimestre	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 3º Trimestre	Visita às CREs (Apresentação o diagnóstico setorial)	Participação no Conselho Gestor da SEEDF
Reuniões iniciais sobre o Projeto "Integração Cadastral é inclusão"	Estudo de soluções - Projeto "Integração cadastral é inclusão"	Estudo iniciais para execução Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Elaboração Relatório 1º Trimestral	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial)	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Elaboração Relatório 2º Trimestral	Reunião Geral Equipes setoriais (60 servidores)	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Elaboração Relatório 3º Trimestral Elaboração Relatório ANUAL	Monitoramento da Divulgação do Manual e Vídeos sobre o Cartão Material Escolar - CME	Reunião com os servidores indicados para monitoramento da Carta de Serviços e Transparência Ativa

# Anexo - Cronograma - Ações 2025

OUVIDORIA - SEEDF - AÇÕES 2025											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reunião Interna de Avaliação do desempenho da Ouvidoria da SEEDF	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Reunião Geral - Unidades Subordinadas (60 servidores)	Visita às CREs com novos Coordenadores (Apresentação diagnóstico setorial)	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial) SUAPE	Monitoramento das atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Ouvidoria Itinerante - Divulgação da Ouvidoria em eventos da SEEDF.	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"	Monitoramento das atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Reunião Interna de Avaliação do desempenho da Ouvidoria da SEEDF
Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão"	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	Divulgação dos Canais de atendimento da Ouvidoria e do Plano de Ação.	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 1º Trimestre	Reunião com os Gestores sobre os assuntos mais demandados pelo setor correspondente (Diagnóstico setorial)	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 2º Trimestre	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	Reunião Interna Equipe Ouvidoria Pós-atendimento	Monitoramento do Projeto Conjunto Grupo 1 - Assistência Social: "Bem Social - Integração Cadastral é inclusão" 3º Trimestre	Visita às CREs (Apresentação diagnóstico setorial)	Participação no Conselho Gestor da SEEDF
Monitoramento das atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Participação nas Reuniões com os Coordenadores das Regionais de Ensino e Subsecretarias	Reunião com os servidores indicados para monitoramento da Carta de Serviços e Transparência Ativa	<u>Elaboração Relatório 1º Trimestral</u>	Monitoramento das atividades Projeto "Ouvidoria é comunicação"	Participação nas Ações de Integridade, Governança, e Compliance.	<u>Elaboração Relatório 2º Trimestral</u>	Reunião Geral Equipes setoriais (60 servidores)	Participação no Conselho Gestor da SEEDF	<u>Elaboração Relatório 3º Trimestral</u> <u>Elaboração Relatório ANUAL</u>	Monitoramento da Divulgação do Manual e Vídeos sobre o Cartão Material Escolar - CME	Reunião com os servidores indicados para monitoramento da Carta de Serviços e Transparência Ativa

# **Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEEDF**

**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 Araújo.**

