

# **RELATÓRIO ANUAL**

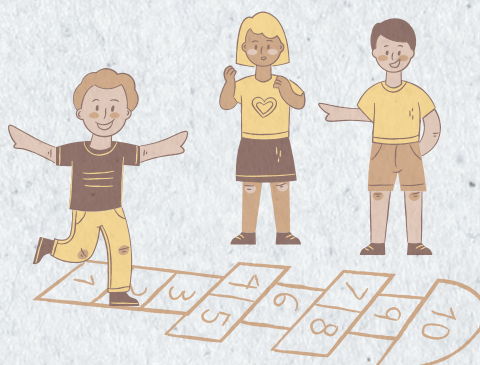
## **OUVIDORIA**

**2023**



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>REGISTROS</b>	<b>4</b>
<b>ASSUNTOS</b>	<b>5</b>
<b>TIPOLOGIA</b>	<b>6</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>CANAIS</b>	<b>8</b>
<b>PROJETOS</b>	<b>9</b>
<b>SIC – SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>AÇÕES</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>EQUIPE</b>	<b>15</b>





# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal 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.

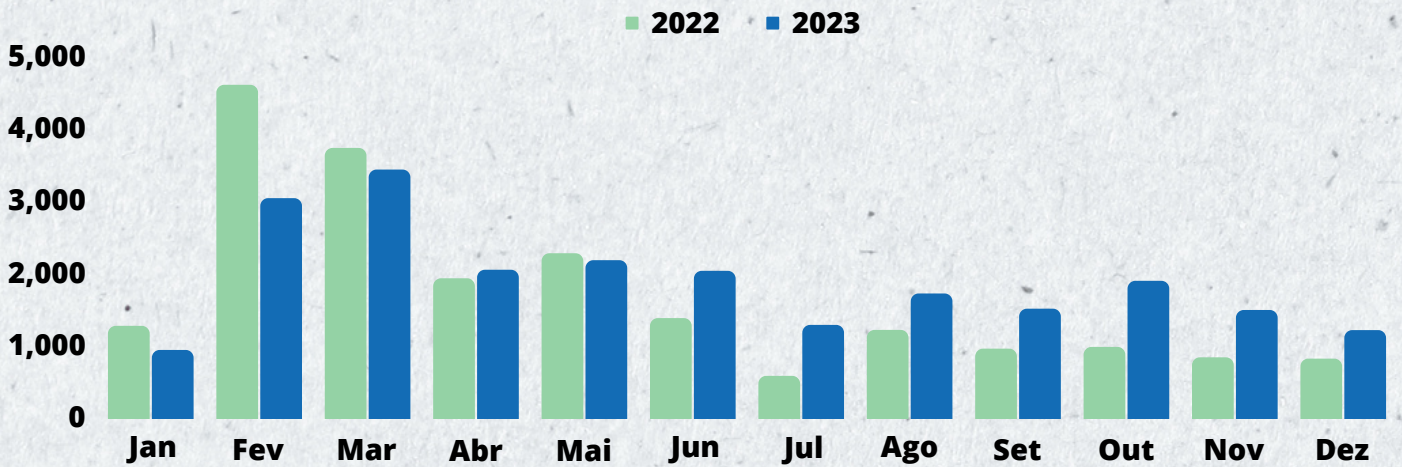
Dentre suas competências, destaca-se o gerenciamento de Unidades Subordinadas, composta por 60 servidores, distribuídos nas 14 Coordenações Regionais de Ensino, nas 9 Subsecretarias e na Corregedoria da Educação.





# REGISTROS\*

## 22.932



\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

- **Janeiro** - Férias Coletivas nas Escolas.
- **Fevereiro** - Registro sobre cartão material escolar, vaga em escolas e creches, uniforme, transporte escolar e outros.
- **Março** - Início do Ano Letivo.
- **Abril** - Liberação do 3º lote do Cartão Material Escolar e supostas ameaças de ataques que alteraram a rotina das escolas.
- **Mai** - Quem não recebeu o Cartão Material Escolar no último lote, registrou manifestação e a comunidade escolar demandou por mais segurança nas escolas.
- **Junho** - Demandas se mantiveram referentes aos assuntos anteriores.
- **Julho** - Reposição dos dias de paralisação da Greve dos professores e recesso escolar.
- **Agosto** - Retorno das aulas após recesso escolar.
- **Setembro** - Os assuntos mais demandados foram Procedimento de Direção de Escola Pública, Unidade Escolar Pública e Professor(a).
- **Outubro** - Inscrição para Vagas Ano Letivo 2024; Seminário de Segurança Pública Escolar; Recadastramento Vaga em Creche; Recadastramento Anual de Servidores da Educação e Eleições Gestão Democrática.
- **Novembro** - Remanejamento Escolar e **Divulgação do Manual do Cartão Material Escolar.**
- **Dezembro** - **Publicação da Portaria do Programa Material Escolar,** Encerramento do Ano Letivo e Avaliação Institucional - SEEDF.





# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS\*

\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

**2022**

**2023**

1º	Cartão Material Escolar - CME 6.915	Cartão Material Escolar - CME 4.830
2º	Servidor Público 1.939	Procedimento da Direção de Escola Pública 3.065
3º	Procedimento da Direção de Escola Pública 1.749	Unidade Educacional Pública 2.332
4º	Professor(a) 1.678	Professor(a) 2.208
5º	Unidade Educacional Pública 1.515	Servidor Público 1.677

O assunto "Cartão Material Escolar" - CME, obteve redução de 30%, em comparação com 2022.

O assunto Servidor Público reduziu em 13%, em comparação ao ano anterior.

A Ouvidoria realizou reuniões com o setor responsável pelo Cartão Material Escolar, conforme o Projeto, previsto no Plano Ação da Ouvidoria.

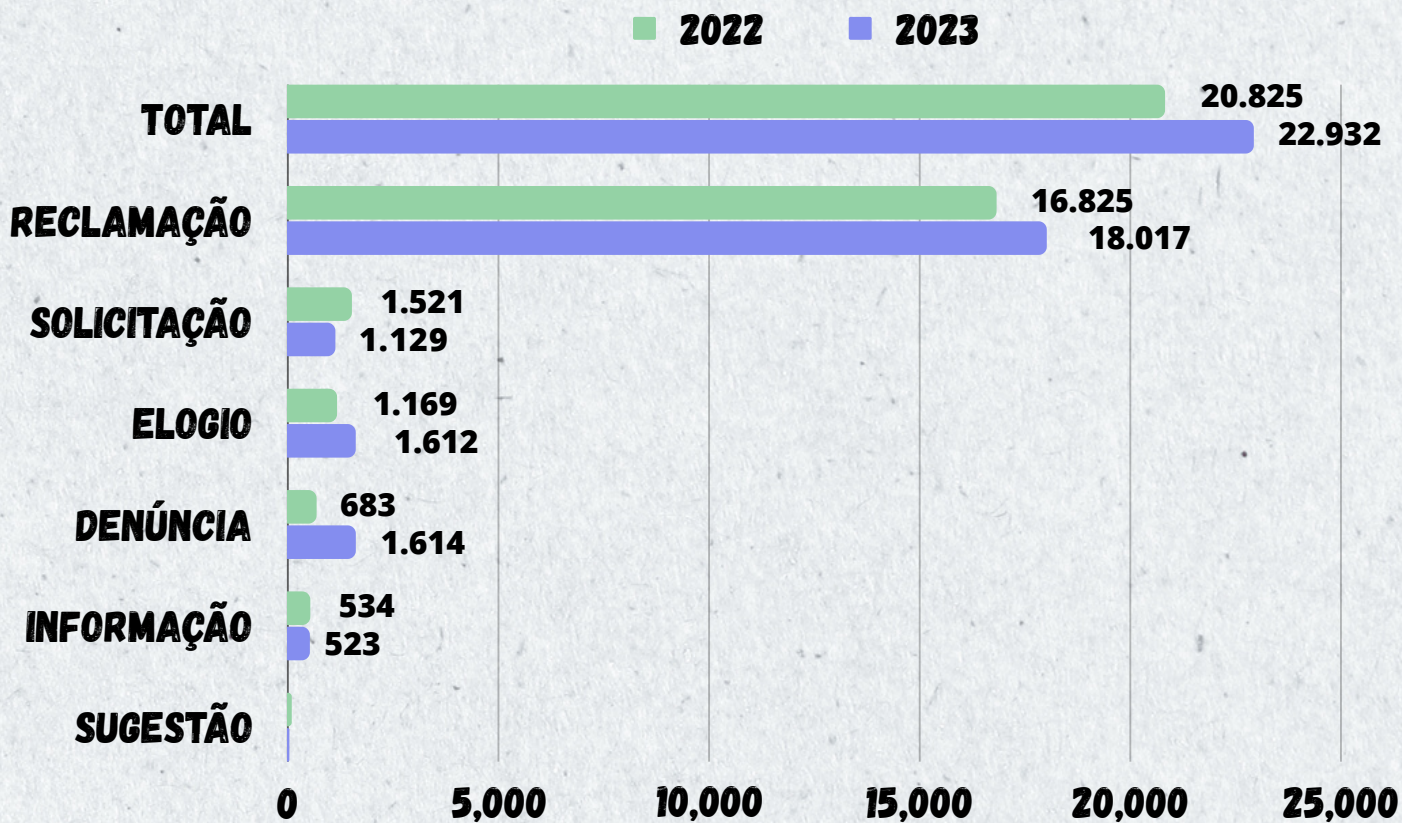
A Ouvidoria executou o Projeto "Monitoramento das demandas sobre o Cartão Material Escolar - CME e recebeu o Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria entregue pela Ouvidoria-Geral do DF.

A Ouvidoria reuniu-se com a Corregedoria do Órgão, como forma de melhorar e fortalecer o serviço público prestado.

A Ouvidoria realizou palestras nas Unidades Educacionais Públicas.



# TIPOLOGIAS\*



\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

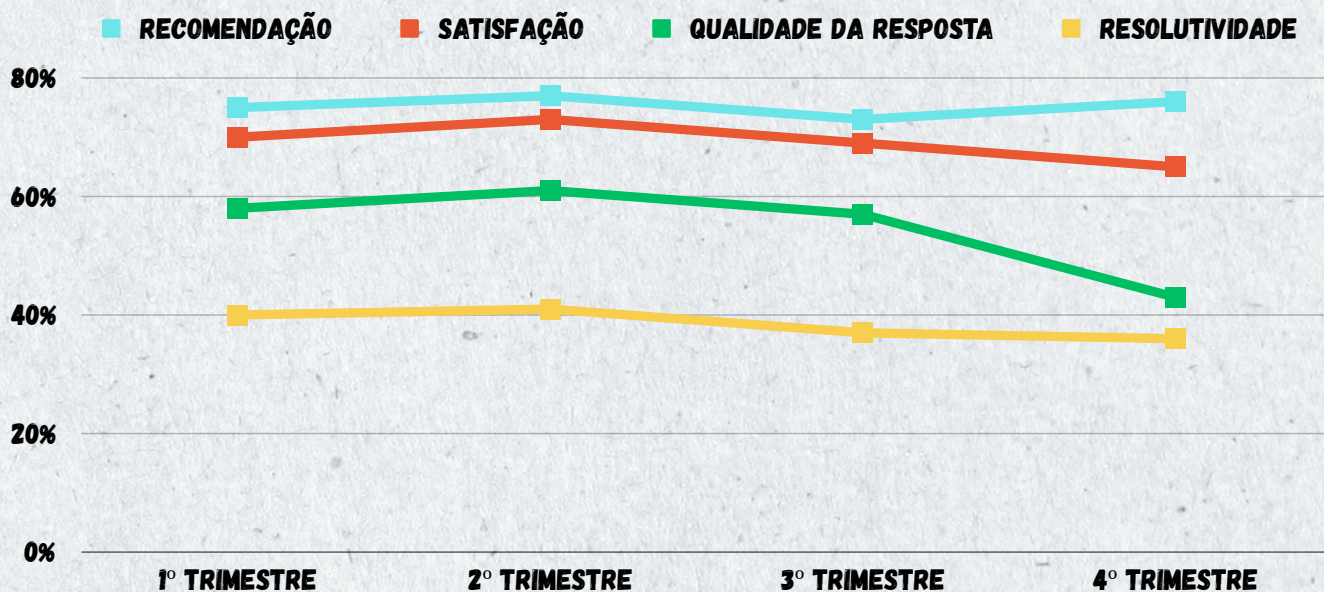




# INDICADORES\*

Indicadores*	Recomendação	Satisfação	Qualidade da Resposta	Resolutividade
Meta Anual 2023	79%	68%	46%	39%
2023	77%	80%	49%	35%

\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)



Destaque para o índice de Qualidade da resposta que registrou 49%, superou a meta para 2023 em 3%.

Os indicadores são compilados após pesquisa de satisfação. Em 2023, apenas 620 pesquisas foram respondidas pelos manifestantes.

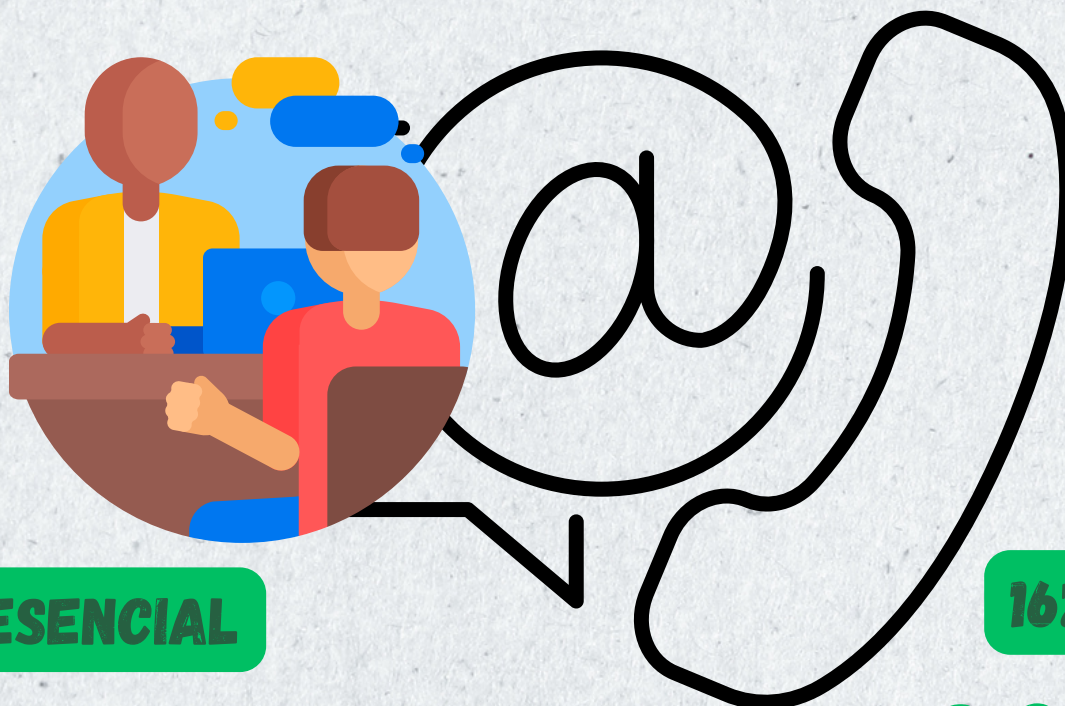
Em 2023, a Ouvidoria executou o Projeto, "Pós-atendimento", com objetivo de humanização e melhoria dos indicadores.



# NOSSOS CANAIS\*

\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

## TOTAL: 22.932



**PRESENCIAL**

**684**  
3%

**PARTICIPA-DF**

**13.240**  
58%

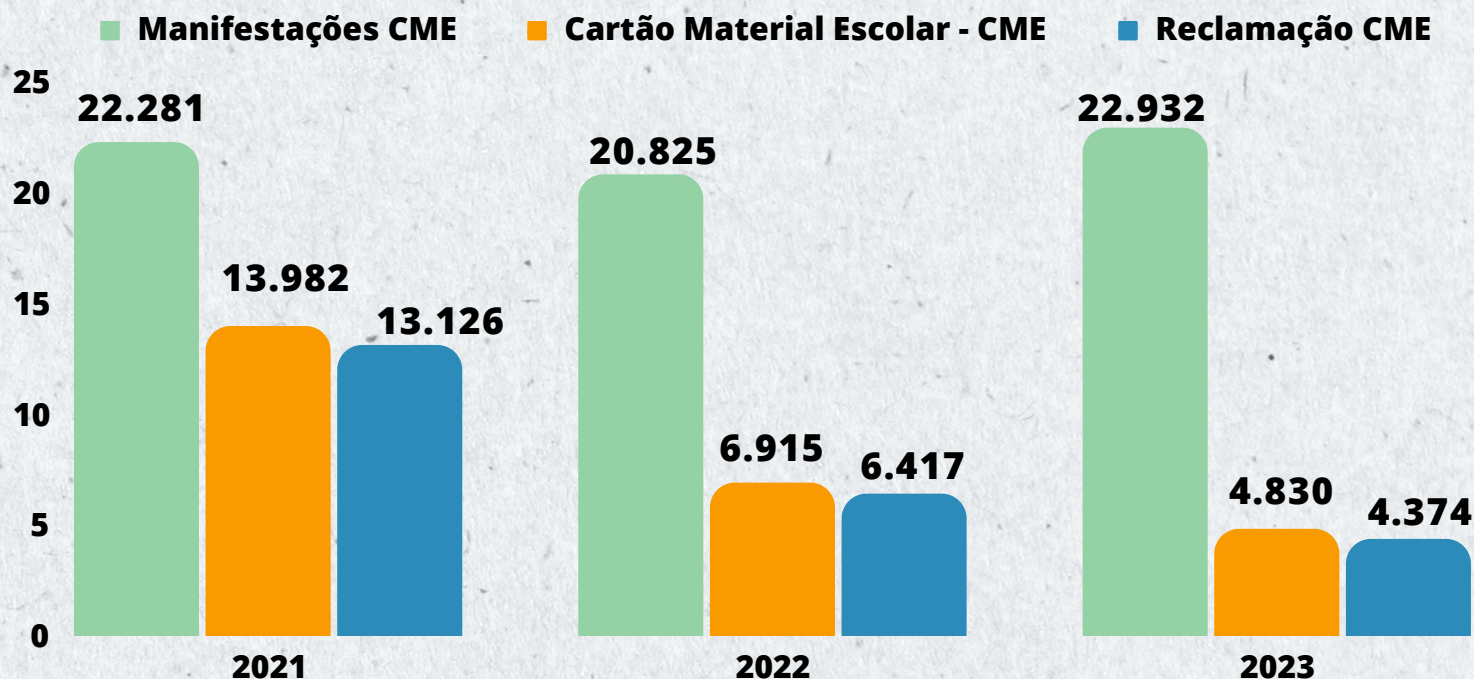
**162**

**8.934**  
39%



# PROJETOS

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



\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

**Objetivo:**  
reduzir em 25% o  
quantitativo de  
reclamações sobre  
o CME

2021-2022  
Reclamação CME  
↓ 51%

2021-2023  
Reclamação CME  
↓ 67%

Os lotes do Programa CME, disponibilizados em 2023, foram modificados em relação aos distribuídos em 2022, o que gerou maior número de registros sobre o assunto.

Reuniões com a Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais (SUAPE), setor responsável pelo CME

- 02/08/23
- 12/09/23
- 18/09/23
- 21/11/23

A Ouvidoria recebeu o Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria entregue pela Ouvidoria-Geral do DF. Pelo Projeto "Monitoramento das demandas sobre o Cartão Material Escolar - CME"



# PROJETOS

## Projeto: "Pós-atendimento"

Objetivo: Aumentar o índice de recomendação

Índice de Recomendação Meta 2023 - 79%	2021 recomendação 79%	2022 recomendação 78%	2023 recomendação 77%
Quantidade Pós-Atendimento	Início em 2021 Nov e Dez  39	2022 Jan a Dez  793	2023 Jan a Dez  1.913
Pesquisa de Satisfação respondidas	1.697	1.530	620

\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL [HTTP://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

- O índice de Recomendação é aferido com o preenchimento da Pesquisa de Satisfação pelo manifestante;
- Para realização do Pós-atendimento são utilizadas os dados cadastrados na plataforma do ParticipaDF e, foi identificado, em 2023 que, aproximadamente, **978** dos manifestantes contactados estão com o cadastro desatualizado. A Ouvidoria realizou reunião com a Central 162 para consolidar ações de melhorias sobre o cadastro e outras;
- Para que a resposta chegue ao manifestante é importante que o e-mail do cadastro esteja correto;
- Para 2024, o Projeto passa a ser incorporado como ação contínua na Ouvidoria;
- O projeto foi alterado em 30/05 com ampliação das metas para melhor adequação às orientações da Ouvidoria-Geral do DF. Um dos pontos incluídos foi a realização de 60 ligações semanais para os cidadãos e total de 240 ligações mensais e
- 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 ao cidadão.



# PROJETOS

**Projeto: "Formulário para Relatório Mensal - Unidades Subordinadas"**

## **Objetivo:**

- **Melhorar o gerenciamento dos dados compilados pelas Unidades Subordinadas.**

## **Foram realizados:**

- **12 diagnósticos, um a cada mês, para verificação dos dados mensais;**
- **2 (duas) Reuniões Gerais com as Equipes Subordinadas;**
- **24 treinamentos setoriais para utilização da Ferramenta da Microsoft;**
- **23 visitas às Unidades Subordinadas para adequação das informações do diagnóstico.**

Esse projeto tem demonstrado a necessidade de manutenção dos treinamentos, devido a grande rotatividade dos servidores que tratam das demandas de Ouvidoria, nas Unidades Subordinadas, pois encontramos um número alto de divergências na inclusão dos dados.

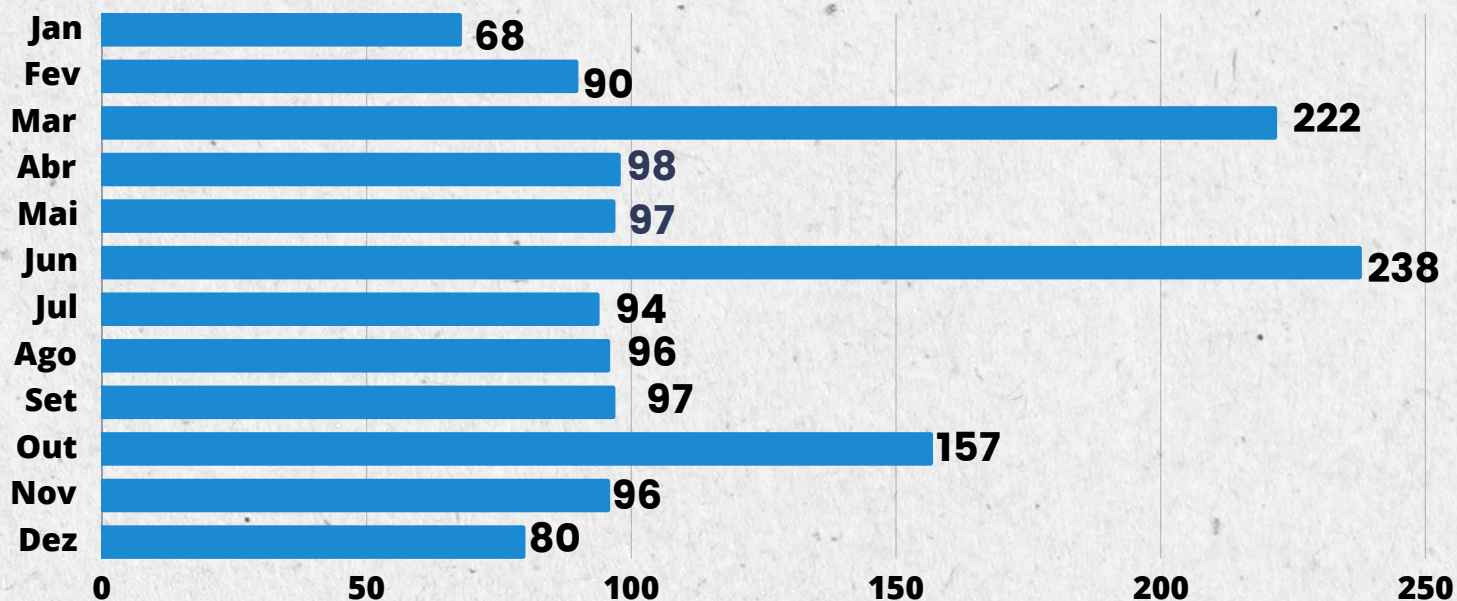
Esta Ouvidoria Seccional por não possuir acesso ao quantitativo das manifestações tratadas por cada uma das Unidades Subordinadas (23 Unidades) pelo "Painel de Ouvidoria", propôs o referido projeto para que os dados consolidados sejam fidedignos, e assim demonstrar a realidade no atendimento, melhorar 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.



# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

## SIC\*

CONFORME A LEI 4.990/2012



\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL DE DADOS ABERTOS DO DISTRITO FEDERAL ([HTTPS://ENCURTADOR.COM.BR/BO0Y3](https://encurtador.com.br/BO0Y3)).

**Quantidade  
de Pedidos**

**1.433\***

\* 1.400 tratadas pela SEEDF e  
33 reencaminhadas para  
outros órgãos.

**Tempo Médio de  
Resposta (dias)**

**11**

**% Pedidos  
Respondidos  
Dentro do Prazo**

**100%**

- 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.
- Em 2023 foram registrados **1.433** pedidos de acesso à informação.
- Os assuntos mais demandados foram “**Carreiras e Concursos**” (362 - 26%), “**Educação Básica**” (154 - 11%) e “**Outros em Educação**” (98 - 7%)
- Esses assuntos relacionam-se às informações sobre concurso realizado pela SEEDF, prazo de vencimento e vacâncias; Quantitativo referente aos estudantes e taxa de evasão, quantitativo de escolas e outros.



# AÇÕES - 2023

<b>Reunião sobre Pontos focais para Transparência ativa e Carta de Serviços</b>	<b>Reunião com a SUAPE sobre Projeto do CME.</b>	<b>Reunião Comissão Paz nas Escolas</b>
<b>Reunião com a Autoridade de monitoramento - Chefe de Gabinete, Ouvidoria e ASCOM</b>	<b>Treinamento Individual Equipe das Unidades Subordinadas</b>	<b>Treinamento Individual Equipe das Unidades Subordinadas</b>
<b>Reunião Interna para avaliação e distribuição de ações</b>	<b>Reunião Comissão Paz nas Escolas</b>	<b>Curso Governança de Serviços - Ouv/Ascom/AGEP</b>
<b>Participação Curso Novos Servidores - CAE</b>	<b>Participação em Reunião de Planejamento Estratégico Interno da SEEDF</b>	<b>Participação no Planejamento Rede SIGO</b>
<b>Visitas técnicas às CREs com novos Coordenadores (Diagnóstico setorial)</b>	<b>Participação Curso Novos Servidores - CAE</b>	<b>Participação na Reunião de Gestão da SEEDF</b>
<b>Formação Continuada. Participação da Equipe em cursos na EGOV.</b>	<b>Formação Continuada. Participação da Equipe em cursos na EGOV.</b>	<b>Formação Continuada. Participação de servidores da Equipe em curso na EAPE - Escola de Formação dos Profissionais da Educação.</b>
<b>Participação Câmara nas Cidades</b>	<b>Reunião com a Central 162</b>	<b>Reunião com a Corregedoria</b>



# CONCLUSÃO

**A Ouvidoria monitora a execução de seus projetos e realizou adequações sob a orientação da Ouvidoria-Geral do DF, 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.**

**Em 2023, recebemos 22.932 manifestações e 1.433 Pedidos de Acesso à Informação, sendo 33 reencaminhados para outros órgãos.**

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

\*Os dados foram extraídos por meio do painel de ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/>.





# **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 ARAÚJO.**

