Plano de Ação Secretaria de Estado de Educação do DF Ouvidoria 2022

"Transparência, parceria e excelência"

Governador - DF
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF
Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF
Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Educação
Hélvia Miridan Paranaguá Fraga

Secretário Executivo
Isaias Aparecido da Silva

Chefe de Gabinete
Ana Cláudia Nogueira Veloso

Ouvidora
Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz

Assessoria
Edson Marques dos Santos
Thamiris Linhares dos Santos

Equipe Técnica
Elizete Ribeiro Trentin
Lindsay Rayanne Pires da Silva
Lívia Pereira Hartmann
Vanessa da Silva de Araújo

SUMÁRIO

1. Apresentação.....04

2. Contextualização.....05

3. Diagnóstico.....06

4. Estratégia de ação.....10

5. Cronograma.....14

6. Conclusão.....17

1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Plano de Ação/2022 com diagnóstico dos dados referentes a 2021, bem como as ações propostas para 2022.

Esta Ouvidoria, unidade orgânica de acompanhamento e controle, diretamente subordinada ao Gabinete da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal e tecnicamente subordinada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal, compete:

> *I – exercer, no âmbito da Secretaria, a função de representante do cidadão-usuário;*
>
> *II – receber, encaminhar, coordenar e supervisionar os atendimentos relativos às solicitações, às reclamações, às denúncias, às reivindicações, aos elogios, às sugestões, e às demais manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e das competências da Secretaria, atentando-se para os cumprimentos dos prazos estabelecidos e preservando o sigilo da fonte;*
>
> *III – assegurar a todos os usuários o direito de registro de suas manifestações e o retorno das providências adotadas, exceto em hipótese de anonimato;*
>
> *IV – gerar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos destinados a identificar pontos críticos e a contribuir para a busca de soluções e a melhoria do serviço público;*
>
> *V – atender às demandas apresentadas pelos cidadãos junto ao sistema eletrônico de informação, encaminhar os documentos com as solicitações e os questionamentos às áreas e/ou aos servidores envolvidos, acompanhar as devolutivas das áreas, e consolidar e encaminhar as respostas ao cidadão;*
>
> *VI – atender presencialmente aos cidadãos;*
>
> *VII – gerenciar os recursos interpostos pelo cidadão e acatados pela Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF; e*
>
> *VIII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.*

Destaca-se que conforme *Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF*, as Ouvidorias Seccionais pertencentes ao Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF devem elaborar Plano de Ação Anual, em consideração às orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua. O planejamento nas instituições, sejam públicas ou privadas, é uma ferramenta de extrema relevância pois busca gerenciar possíveis adversidades e contribuir para uma gestão eficiente voltada para o melhor atendimento das necessidades do cidadão.

2. Contextualização

As Ouvidorias públicas representam o cidadão, acolhendo-os em seus anseios e questionamentos perante o Estado. Além disso, como instrumento de gestão, é o canal que permite a identificação dos pontos sensíveis, e desse modo, auxilia o Órgão na tomada de decisões e propõe estratégias que aspiram a qualificação e fortalecimento da Administração Pública.

Nesse contexto, em 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução nº 75/186 onde enfatiza o papel institucional desempenhado pelas Ouvidorias com a promoção e proteção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, tal como, a cultura da boa governança e a melhoria na prestação dos serviços públicos.

De tal maneira, vale destacar os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável relacionados na **Agenda 2030**, compromisso global coordenado pela Organização das Nações Unidas e que estabelece ações dos Governos, instituições e sociedade em geral a fim de garantir os direitos humanos fundamentais.

Dentre os Objetivos propostos, pontuam-se:

- Educação de qualidade;
- Erradicação da pobreza;
- Trabalho decente e crescimento econômico;
- Redução de desigualdades;
- Paz, justiça e instituições eficazes.

Assim, há de se prevalecer que as Ouvidorias contribuem de maneira significativa no alcance dos objetivos propostos uma vez que atua no cumprimento da legislação com transparência e, acima de tudo, na busca do atendimento de excelência, fortalecendo a participação do cidadão como forma de controle social e exercício da cidadania.

3. Diagnóstico

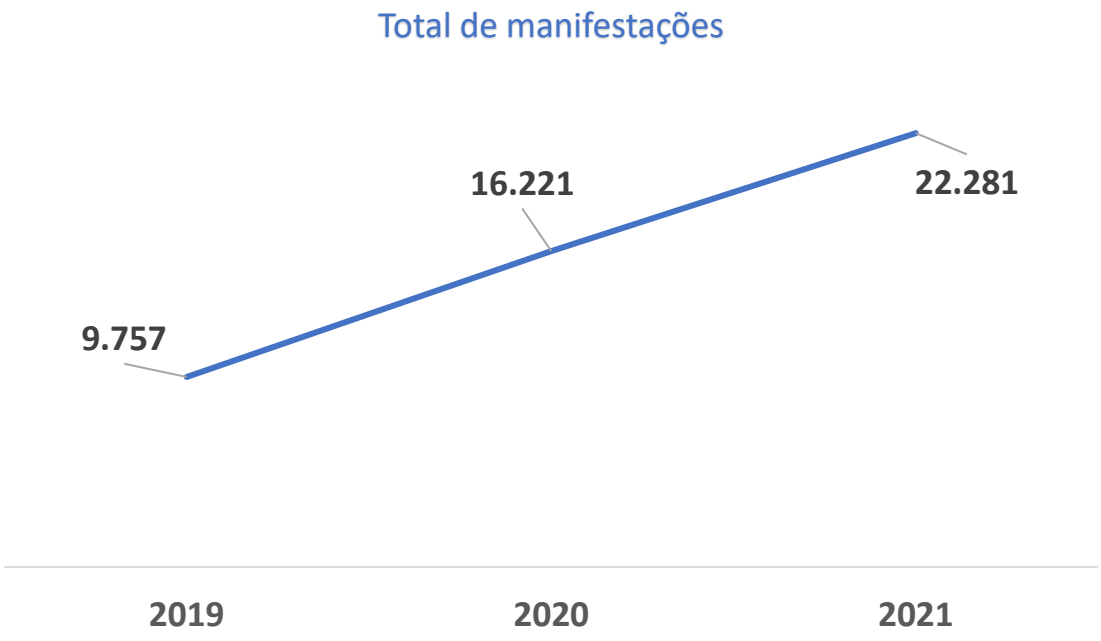
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF atua em consonância aos normativos legais da Rede SIGO-DF e conduz suas atividades com base nas diretrizes da Pasta a qual tem como Missão "*Proporcionar uma educação pública, gratuita e democrática, voltada à formação integral do ser humano para que possa atuar como agente de construção científica, cultural e política da sociedade, assegurando a universalização do acesso à escola e da permanência com êxito no decorrer do percurso escolar de todos os estudantes.*"

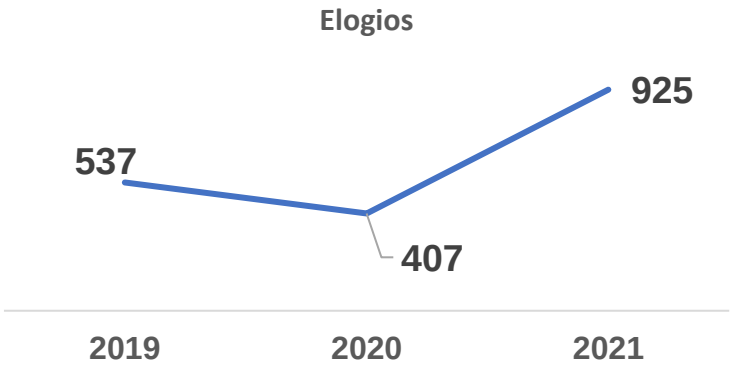
Dessa maneira, para percepção do Diagnóstico baseado nos Indicadores de Desempenho estabelecidos pela Rede SIGO-DF e mediante avaliação da comunidade perante as atividades do órgão, pontuamos abaixo a situação a fim de mapear quais ações serão realizadas. Os dados referem-se ao período de 1º janeiro a 31 de dezembro do respectivo ano.

Indicadores de Desempenho

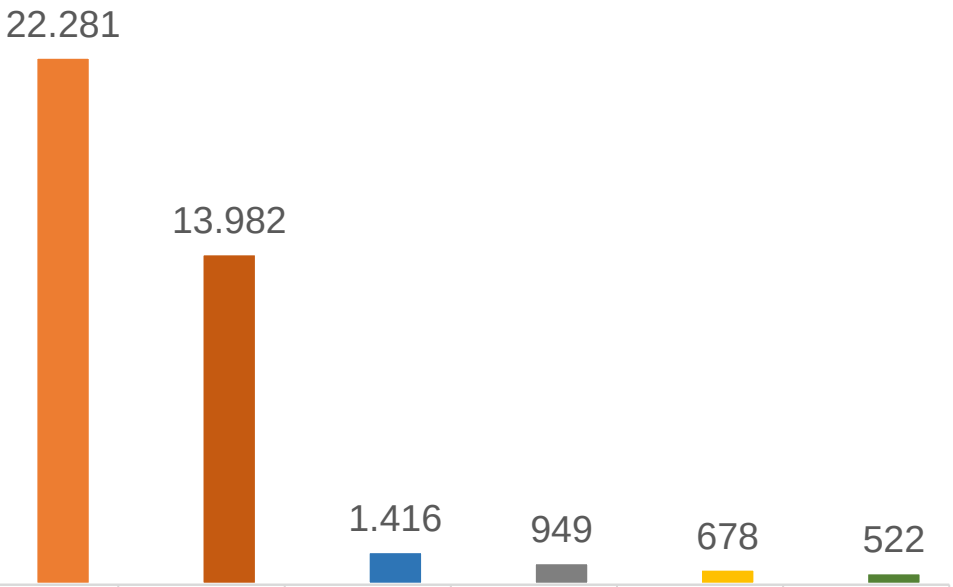
Índices de Desempenho	Ouvidoria/SEEDF - 2021	Proposta para 2022 – Ouvidoria/SEEDF
Índice de Recomendação	79%	80%
Índice de Resolutividade	36%	37%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%	65%
Índice de Qualidade da Resposta	41%	42%

Pontua-se o volume de demandas a cada ano, com ênfase para o crescimento do registro de elogios:





Dentre os assuntos mais registrados no decorrer de 2021, ressaltam-se:



	Total geral	Cartão Material Escolar	Servidor Público	Procedimento de escola pública	Escola Pública	Professor
Assuntos mais registrados - 2021	100%	63%	6,30%	4,25%	3,04%	2,34%
Quantidade	22.281	13.982	1.416	949	678	522

Com as observações relacionadas, pode-se traçar estratégias apoiadas nas orientações da Rede SIGO-DF, por meio da utilização do mecanismo **Matriz de Análise** a qual organiza as informações de cada Ouvidoria Seccional por *Dimensão Volume* e *Dimensão Qualidade*, conforme demonstrativo abaixo:

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

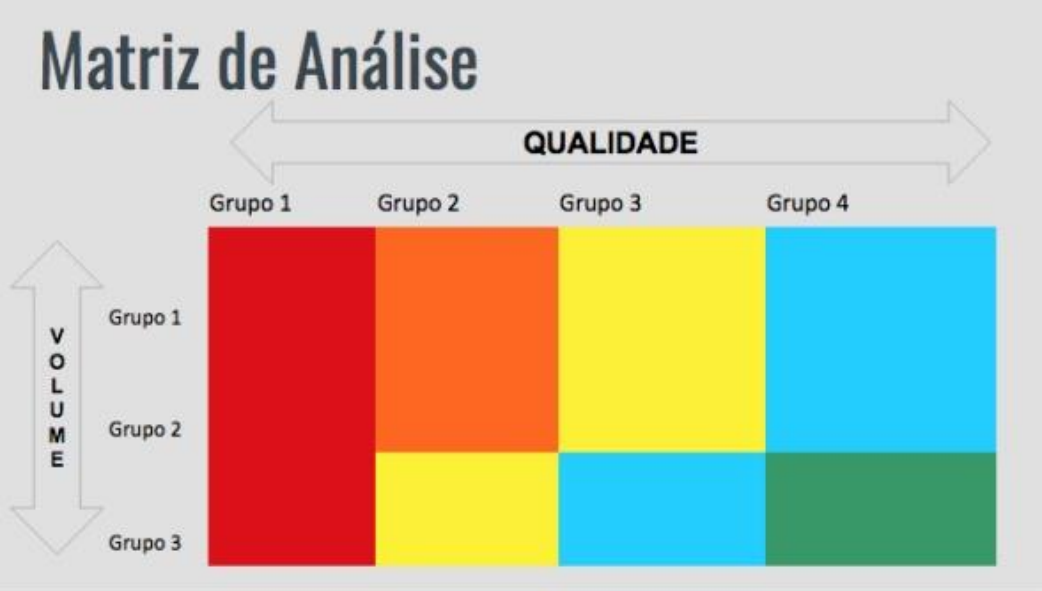
DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



A proposta para 2022 é a adequação das ações à realidade de cada seccional, com a percepção individualizada a partir da diversidade da rede, em termos de estrutura, capacidades e serviços.

Dessa forma, esta Ouvidoria enquadra-se na cor vermelha pelo critério Volume no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano. Enquanto, no critério Qualidade (cor vermelha), no Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO.

Assim, mesmo que os Índices relacionados apresentaram avanço de 2020 para 2021, em comparação às metas estipuladas pela Rede SIGO, é possível constatar que medidas deverão ser adotadas para a melhoria dos referidos Indicadores de performance, do mesmo modo, referente à avaliação e acompanhamento do cidadão.

4. Estratégia de ação

Inicialmente, cabe ressaltar que devido a dimensão da Secretaria de Educação do Distrito Federal, esta Ouvidoria conta com equipes de colaboradores nas Subsecretarias, Coordenações Regionais de Ensino e Corregedoria que recepcionam as demandas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Lei de Acesso à Informação, e são responsáveis pelas tramitações internas para melhor condução e resolução das demandas, sob nossa supervisão.

Dessa maneira, para melhoria contínua dos serviços prestados com foco no relacionamento com a comunidade**,** propõe-se um conjunto de ações a partir do diagnóstico apresentado pelos dados, gráficos e pela ***Matriz de análise***.

Além disso, a estratégia das ações busca aprimorar o papel da Ouvidoria como setor acessível, inclusivo e fortalecido em âmbito geral.

Seguem as proposições desta Ouvidoria ao longo de 2022:

PROJETO	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	META	PRAZO	MEDIÇÃO	RESPONSÁVEL	RESULTADO
MONITORAMENTO DAS DEMANDAS COM ASSUNTO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR	Melhoria dos serviços prestados	Assunto mais recorrente nos últimos três anos	1-Diagnóstico por sub assunto.	1	Até dia 03 de junho	ANUAL	Ouvidoria/SEEDF	Avaliar e monitorar os principais questionamentos referentes ao benefício.
			2-Reunião Interna com a Equipe técnica	2	1º: Previsão julho 2º: Previsão outubro	TRIMESTRE	Ouvidoria/SEEDF SUAPE	
			3-Reunião com as áreas envolvidas	1	Previsão: outubro	TRIMESTRE	Ouvidoria/SEEDF SUAPE SEDES BRB	
			4-Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas com o assunto	12	Até dia 15 do mês posterior	TRIMESTRE	Ouvidoria/SEEDF	

PROJETO	OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	INDICADOR	META	PRAZO	MEDIÇÃO	RESPONSÁVEL	RESULT.
AMPLIAÇÃO DAS DEMANDAS AVALIADAS	Aumentar as demandas avaliadas	Melhoria da atuação do órgão	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Nº de pósatendimento/total de demandas avaliadas	100%	JANEIRO	TRIMESTRAL	Ouvidoria /SEEDF	Melhoria Indicadores de desempenho
		Participação do cidadão	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Relatório analítico com variação positiva de demandas avaliadas	12	ATÉ DIA 15 DO MÊS POSTERIOR	TRIMESTRAL		
		Papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão	Monitoramento mensal dos assuntos mais registrados	Relatório analítico	12	ATÉ DIA 15 DO MÊS POSTERIOR	TRIMESTRAL		
			Monitoramento mensal dos setores mais demandados	Relatório analítico	12	ATÉ DIA 15 DO MÊS POSTERIOR	TRIMESTRAL		

PROJETO	OBJETIVOS	JUSTIFICATIVA	AÇÃO	INDICADOR	META	PRAZO	Resultado Esperado
PROJETO ELOGIO: VIRTUDES DO SERVIDOR	Valorização dos servidores elogiados.	Melhoria do serviço público	1-Lançamento do Projeto	Evento realizado	1	Previsão: AGOSTO	Melhoria dos serviços públicos prestados à comunidade.
			2-Conhecimento ao Gestor de cada setor técnico dos elogios registrados	Entrega realizada	100%	MENSAL	
			3-Divulgação interna sobre o elogio	Entrega realizada	100%	ANUAL	
			Monitoramento semestral	Relatório	2	SEMESTRE	

		CRONOGRAMA											
PROJETO		**JAN.**	**FE**	**MA**	**AB**	**MAI**	**JUN**	**JULH**	**AGOS**	**SET.**	**OUT**	**NOV**	**DE**
PROJETO MONITORAMENTO DAS DEMANDAS COM ASSUNTO CARTÃO MATERIAL ESCOLAR	Diagnóstico por sub assunto						03/06						
	Reunião Interna com a Equipe técnica							1ª Reunião			2ª Reunião		
	Reunião com as áreas envolvidas										Previsão de reunião		
	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas com o assunto	Relatório Analítico Previsão: até dia 15 do mês posterior											

	CRONOGRAMA												
PROJETO		**JAN.**	**FE**	**MA**	**AB**	**MAI**	**JUN**	**JULH**	**AGOS**	**SET.**	**OUT**	**NOV**	**DE**
PROJETO AMPLIAÇÃO DAS DEMANDAS AVALIADAS	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	Execução											
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Relatório Analítico Previsão: até dia 15 do mês posterior											
	Monitoramento mensal dos assuntos mais registrados	Relatório Analítico Previsão: até dia 15 do mês posterior											
	Monitoramento mensal dos setores mais demandados	Relatório Analítico Previsão: até dia 15 do mês posterior											

	CRONOGRAMA													
PROJETO		**JAN.**	**FE**	**MA**	**AB**	**MAI**	**JUN**	**JULH**	**AGOS**	**SET.**	**OUT**	**NOV**	**DE**	
PROJETO ELOGIO: VIRTUDES DO SERVIDOR	Lançamento do Projeto								Evento					
	Conhecimento ao Gestor de cada setor técnico dos elogios registrados	MENSAL												
	Divulgação interna sobre o elogio							Monitorar						Monitorar
	Monitoramento semestral							Relatório						Relatório

5. Conclusão

O papel da Ouvidoria vai além do quantitativo das demandas. A análise qualitativa das possíveis falhas auxilia a Instituição na tomada de decisões para a devida prestação dos serviços públicos.

Diante disso, com o propósito de atingir os melhores resultados, o ato de planejar é essencial, assim como, a elaboração de um Plano de Ação, o qual define as atividades a serem executadas, os resultados esperados e o cronograma a ser seguido.

De tal maneira, por todas as informações apresentadas, esta Ouvidoria busca atender ao proposto com o envolvimento dos setores desta Secretaria de Educação e a participação da comunidade.

A Ouvidoria atuante consolida uma gestão pública de qualidade e eficiente, e fortalece o alcance das metas e resultados.