

**RELATÓRIO**  
**3º TRIMESTRE**  
**2023**

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>REGISTROS</b>	<b>4</b>
<b>CANAIS</b>	<b>4</b>
<b>TIPOLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>6</b>
<b>ASSUNTOS</b>	<b>7</b>
<b>PROJETOS</b>	<b>8</b>
<b>AÇÕES</b>	<b>11</b>
<b>SIC – SISTEMA DE ACESSO A INFORMAÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>EQUIPE</b>	<b>14</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 8 Subsecretarias e na Corregedoria da Educação.



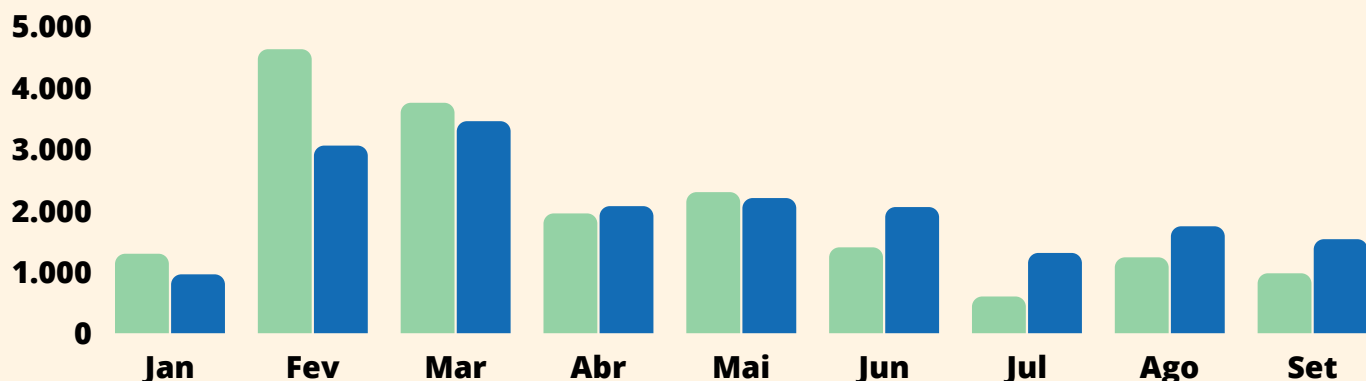
# REGISTROS

## 18.295

01/01/23 A 30/09/23

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

■ 2022 ■ 2023



- **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 CME 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).

## NOSSOS CANAIS

3º TRIMESTRE  
TOTAL: 4.552



2.767

61%



1.605

35%



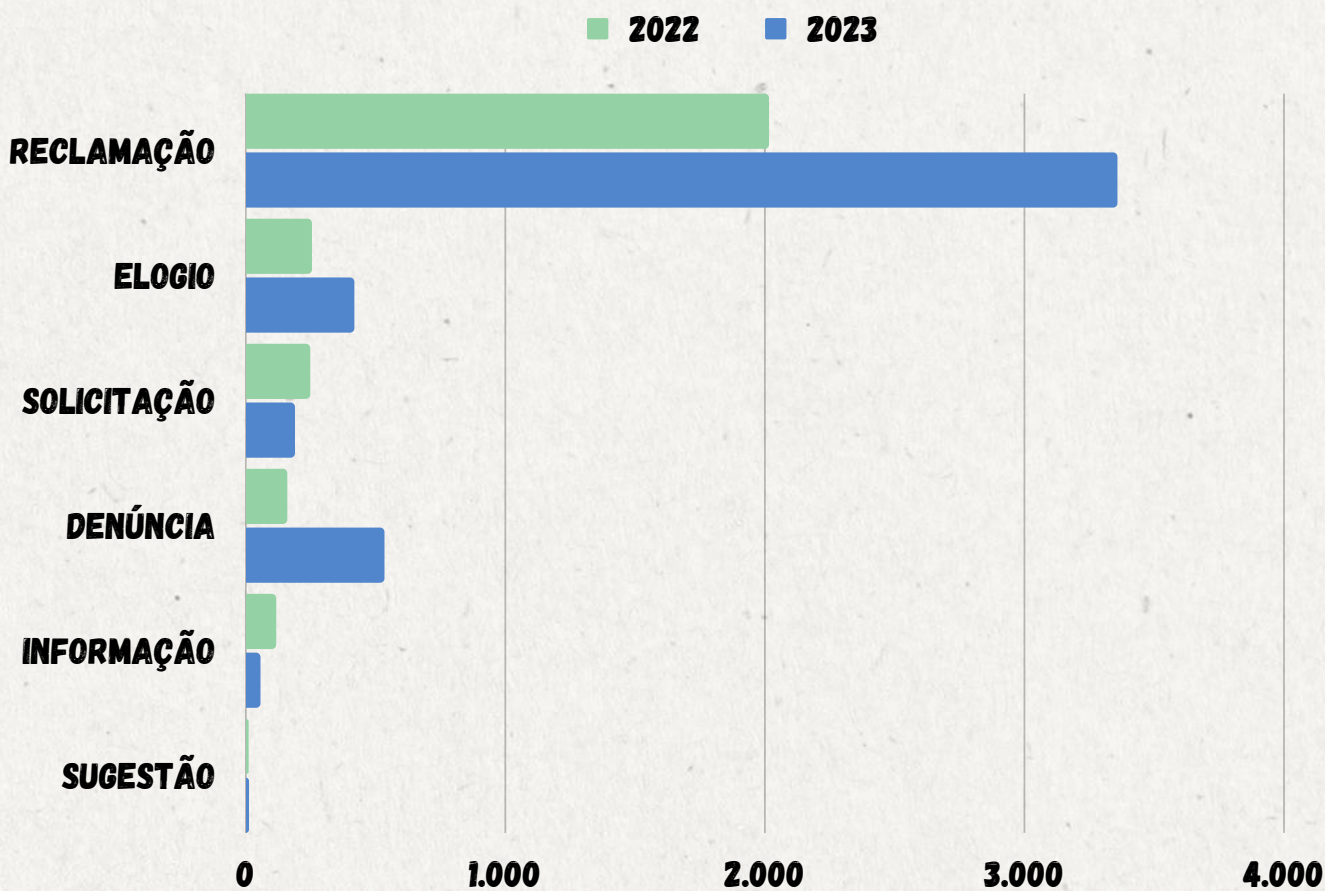
PRESENCIAL

171

4%

# TIPOLOGIAS

3º TRIMESTRE



No 3º Trimestre ocorreu o início do processo eleitoral referente a Gestão Democrática e foram relatados situações de Conflito entre Superiores e Subordinados, Conflitos sobre as Eleições e outros.

Em 2022, foram registradas 2.793 e, em 2023, 4.552 manifestações.

Em comparação aos dados do **3º trimestre**, destaque para o **aumento de 67%** no número de **Reclamações**.

O registro de **Elogio** com **aumento de 64%**, de 2022 para 2023, e de **Denúncias de 234%**.

Em relação as **Solicitações e Informações** **redução de 24% e 52%**, respectivamente.

# INDICADORES

01/01/23 A 30/09/23

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, quando comparados as metas anuais, destaca-se o índice de **Qualidade da resposta** (50%).

O assunto mais demandado, Cartão Material Escolar - CME, pode ter influenciado no índice de **Resolutividade** para o **3º trimestre**, 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	75%	70%	58%	40%
2º Trimestre	77%	73%	61%	41%
3º Trimestre	73%	69%	57%	37%
01/01 a 30/09	77%	68%	50%	34%

\*DADOS EXTRAÍDOS EM OUTUBRO E NOVEMBRO DE 2023

# ASSUNTOS

01/01/23 A 30/09/23



2022	2023
<b>Cartão Material Escolar</b> <b>6.854</b>	<b>Cartão Material Escolar</b> <b>4.801</b>
<b>Procedimento da Direção de Escola Pública</b> <b>1.409</b>	<b>Procedimento da Direção de Escola Pública</b> <b>2.158</b>
<b>Servidor Público</b> <b>1.365</b>	<b>Unidade Educacional Pública</b> <b>1.743</b>
<b>Professor(a)</b> <b>1.251</b>	<b>Professor(a)</b> <b>1.608</b>
<b>Unidade Educacional Pública</b> <b>1.211</b>	<b>Servidor Público</b> <b>1.092</b>

O assunto mais recorrente dos últimos dois anos, **Cartão Material Escolar**, obteve **redução de 30%** (6.854 - 4.801), no acumulado de 01/01 a 30/09 em comparação ao mesmo período de 2022.

Em relação aos assuntos **Procedimento da Direção de Escola Pública e Unidade Educacional Pública** estão relacionados ao Remanejamento Escolar, Transferência, Atendimento a comunidade, Funcionamento da Secretaria Escolar, Organização Pedagógicas e Administrativa da Unidade Escolar, Transparência nas informações de interesse da comunidade, Necessidade de atualização na Formação da Equipe Gestora.

O assunto **Servidor Público reduziu em 20%** (1.365 - 1.092) em comparação ao mesmo período de 2022.

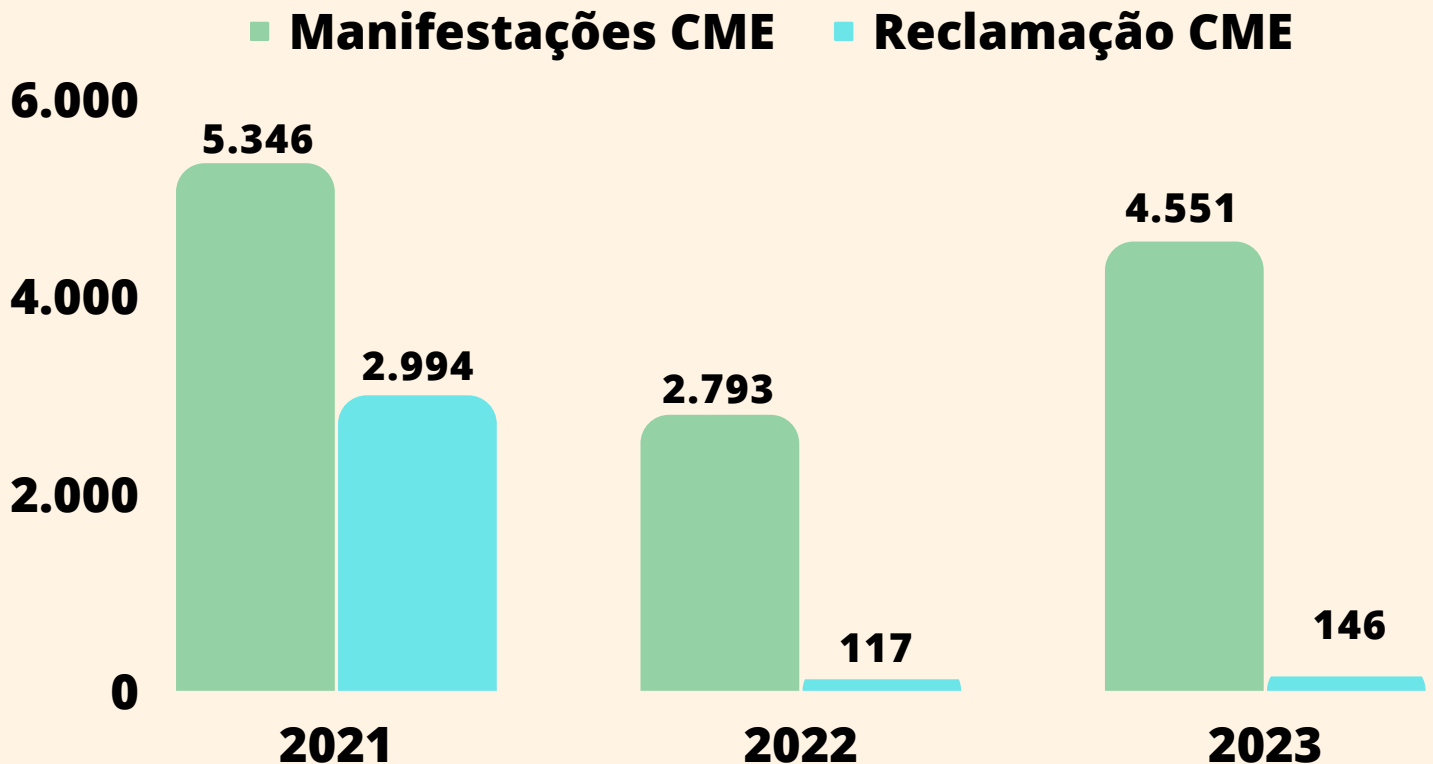
A Ouvidoria realizou palestras junto as Unidades Educacionais Públicas e reuniões com o setor responsável pelo Cartão Material Escolar, conforme previsão em Projeto, e com a Corregedoria do Órgão, como forma de melhorar e fortalecer o serviço público prestado.

# PROJETOS

3º TRIMESTRE



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



O gráfico demonstra o quantitativo de manifestações sobre o assunto Cartão Material Escolar - CME e das reclamações referentes ao período do 3º Trimestre nos últimos 3 anos.

O projeto tem como objetivo reduzir em 25% o quantitativo de reclamações sobre o CME.

- O monitoramento identificou redução de **95%** no registro de **Reclamação**, referente ao 3º Trimestre, de 2021 (2.994) para o mesmo período de 2023 (146).
- Realizados 9 diagnósticos para monitoramento do projeto, um por mês.
- Reunião com o setor responsável pelo CME realizada em **02/08/23**.
- 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, esclarecimentos sobre data de liberação e o perfil dos estudantes beneficiados.



# PROJETOS

## 3º TRIMESTRE

### Projeto: Pós-atendimento

<b>Objetivo:</b> Aumentar o índice de recomendação  <b>Meta Anual 2023:</b> 79%	<b>3º Tri / 2021</b> recomendação 76%	<b>3º Tri / 2022</b> recomendação 76%	<b>3º Tri / 2023</b> recomendação 76%
<b>3º Trimestre 2023</b>	<b>Julho</b> Recomendação 79%	<b>Agosto</b> Recomendação 78%	<b>Setembro</b> Recomendação 70%
<b>Quantidade Pós-Atendimento</b>	<b>Julho</b> 261	<b>Agosto</b> 253	<b>Setembro</b> 144

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.

O índice de recomendação no 3º trimestre de 2023 atingiu 76%, abaixo da meta anual para o índice de recomendação (79%).

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.

Em Setembro, muitos servidores estavam ausentes, o que impactou a realização dos pós-atendimentos.

Visamos atingir a Meta Anual até o fechamento do 4º Trimestre com o empenho na realização do Projeto.



# PROJETOS

## 3º TRIMESTRE

### Formulário para Relatório Mensal - Unidades Subordinadas

3º Trimestre	Julho	Agosto	Setembro
<b>Divergências inclusão no Formulário</b>	45	59	41

#### Foram realizados:

Ação e Meta  
01/01 a 30/09

- 9 diagnósticos, um a cada mês, para verificação dos dados mensais;
- 2 (duas) Reuniões Gerais com as Equipes Subordinadas;
- 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.

A 2ª Reunião Geral com os servidores das Unidades Subordinadas, para avaliação do Projeto, foi realizada em 23/08/23.

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



# AÇÕES

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

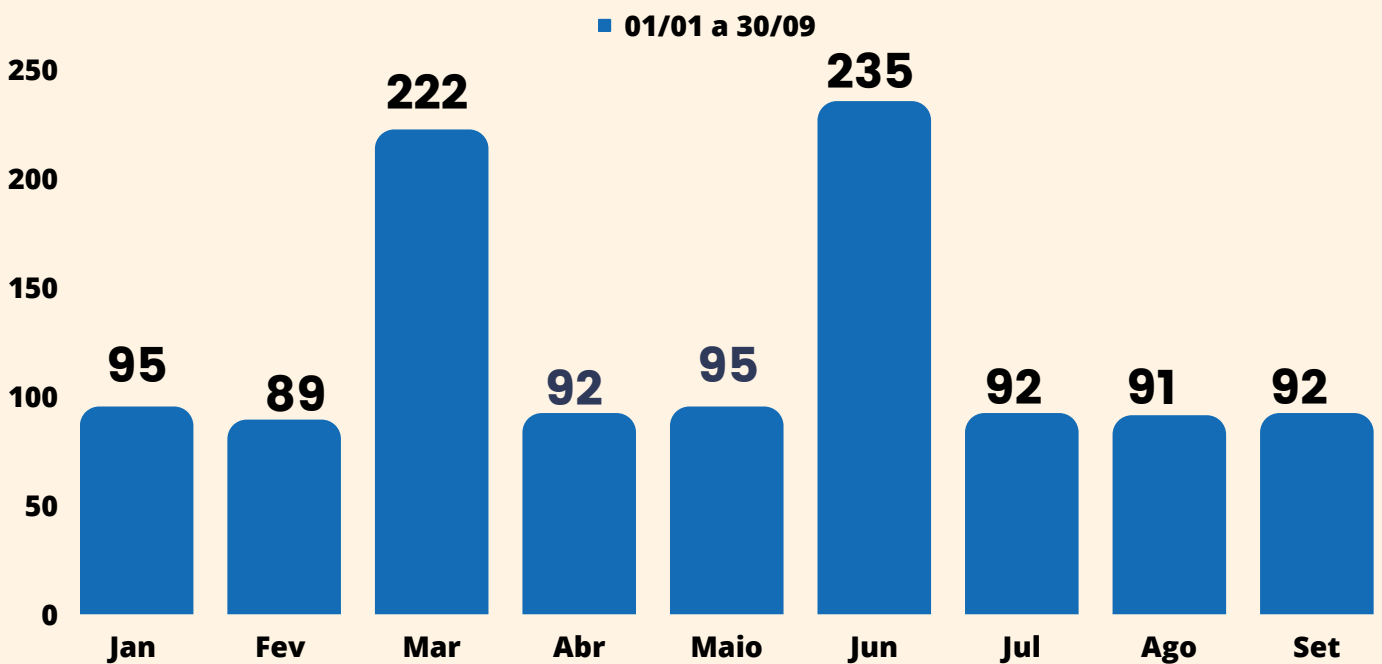
# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

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 **3º Trimestre** foram registrados **275** pedidos de acesso a informação. Os assuntos mais demandados no **3º Trimestre** foram “**Carreiras e Concursos**” (49 - 17%), “**Gestão Escolar**” (28 - 10%) e “**Educação Básica**” (20 - 7%).

Esses assuntos relacionam-se as informações sobre concurso realizado pela SEEDF, prazo de vencimento e vacâncias; Documentação Escolar e Quantitativo referente aos estudantes e taxa de evasão e outros.



01/07/23 A 30/09/23		
Quantidade de Pedidos	Tempo Médio de Resposta (dias)	% Pedidos Respondidos Dentro do Prazo
<b>275</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

\*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL DE DADOS ABERTOS DO DISTRITO FEDERAL

([HTTPS://ENCURTADOR.COM.BR/B00Y3](https://encurtador.com.br/B00Y3)).



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria monitora 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 3º trimestre de 2023, recebemos 3.355 manifestações e 287 Pedidos de Acesso à Informação, sendo 12 reencaminhados para outros órgãos.

E no período acumulado de 01/01 a 30/09 foram 18.295 registros de manifestações e 1.076 Pedidos de Acesso à Informação.

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 20 DE OUTUBRO 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:**

**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.**