

Ouvidoria Secretaria de Educação/DF



*Relatório
3º Trimestre/2021
Jul-Ago-Set*

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Relatório referente ao **3º Trimestre do exercício de 2021**, onde são analisados os dados referentes aos meses de julho, agosto e setembro, e um paralelo com o mesmo período em relação aos anos de 2019 e 2020.

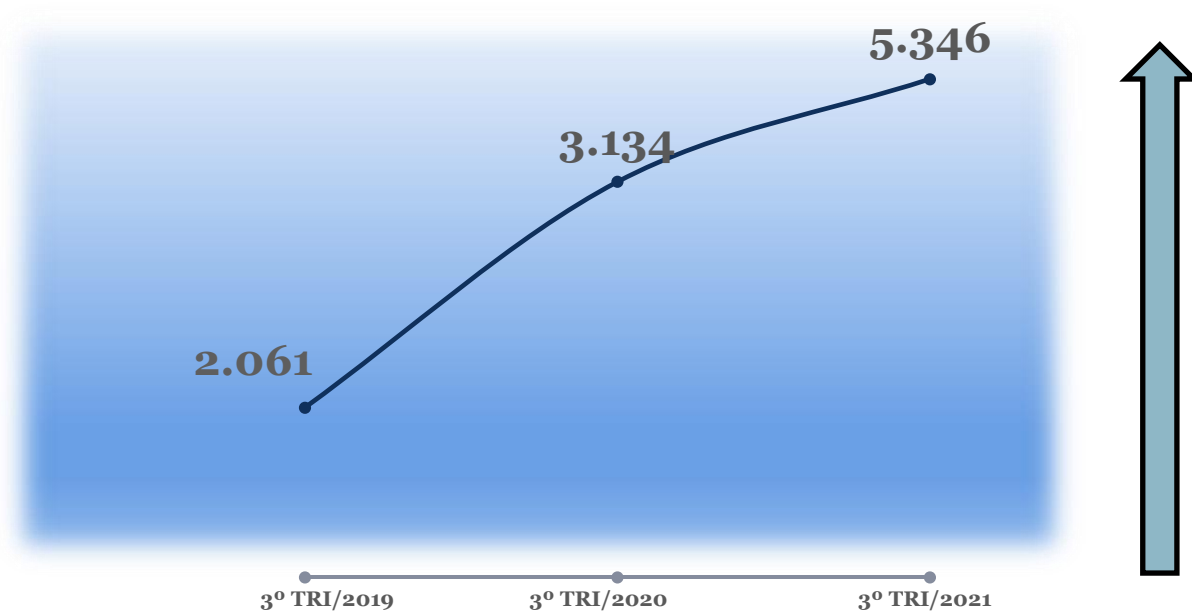
O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda a rede da Secretaria de Estado de Educação, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.

A participação do cidadão contribui significativamente na atuação da Ouvidoria e subsidia com informações essenciais para a tomada de decisão do Órgão.

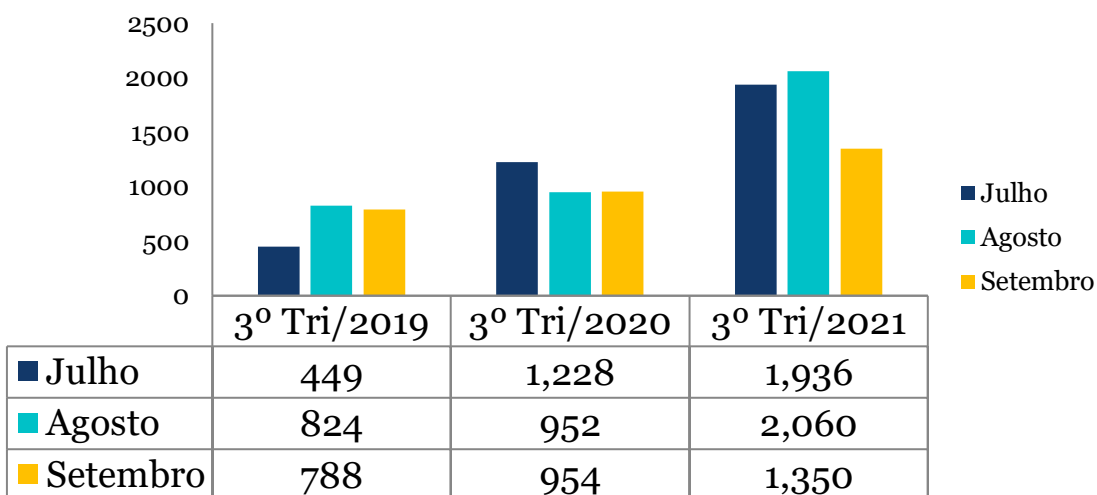
MENU

★ Total de Manifestações de Ouvidoria.....	04
★ Total de Manifestações registradas por mês.....	04
★ Canais de Atendimento.....	07
★ Classificação das Manifestações.....	08
★ Assuntos mais demandados.....	09
★ Prazos.....	11
★ Resolutividade.....	13
★ Satisfação com o Serviço de Ouvidoria.....	14
★ Recomendação com o Serviço de Ouvidoria.....	15
★ Serviço de Informação ao Cidadão – eSic.....	16
★ Ações da Ouvidoria.....	17
★ Providências e Recomendações da Ouvidoria.....	21
★ Conclusão.....	24

Total de Manifestações de Ouvidoria



Total de Manifestações registradas por mês



Média mensal e Média diária das Manifestações registradas

Média Mensal

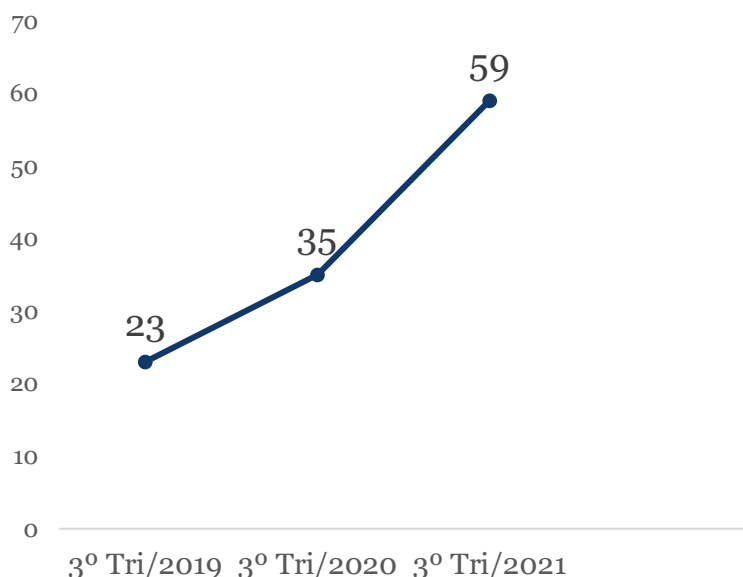


Percebe-se que as médias ampliaram consideravelmente ao número de demandas.

De 2019 para 2021, a média mensal obteve **159% de diferença**.

Ainda no mesmo período, a média diária atingiu acréscimo de **156%**.

Média diária



É importante ressaltar que o cálculo da média diária levou em conta todos os dias referente ao trimestre, uma vez que o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV/DF permanece disponível em tempo integral.

Análise - Total de Manifestações

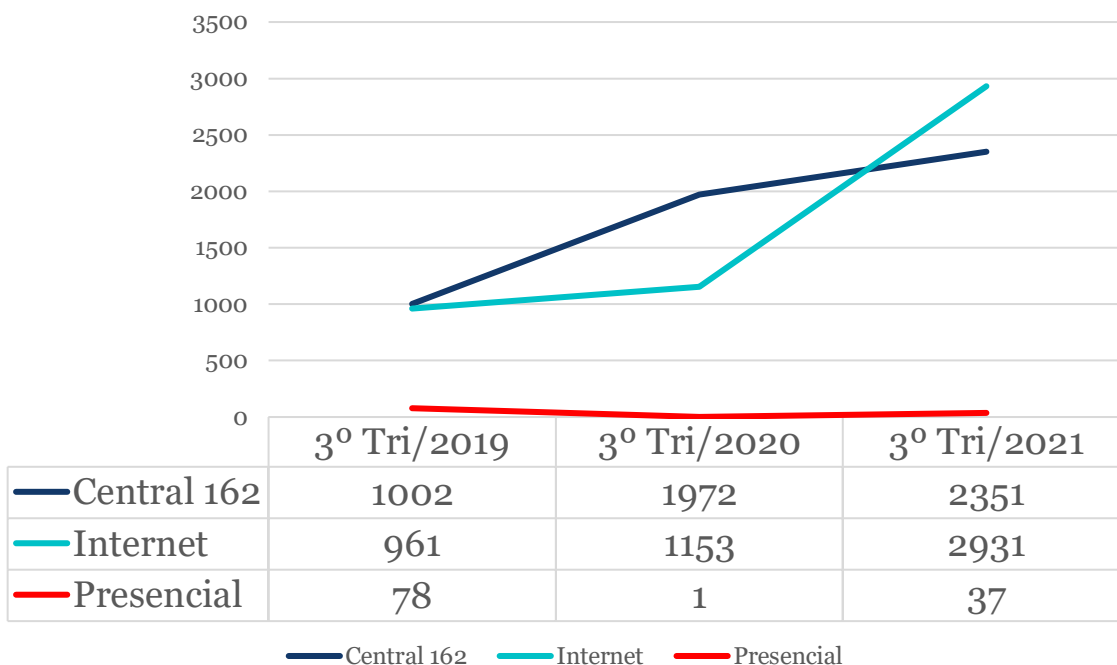
- ★ Percebe-se crescimento de 159% do registro de demandas no 3º Trimestre de **2019 para 2021**. De tal maneira, em comparação de **2020 para 2021**, houve acréscimo de 70%.

- ❖ Observa-se também aumento em torno de 330% das manifestações registradas no mês de julho de 2019 para 2021.

- ❖ Neste período do corrente ano, esta Secretaria de Estado de Educação estabelece critérios para o retorno gradual das aulas presenciais nas escolas públicas do Distrito Federal. Além disso, o crédito do terceiro lote do Cartão Material Escolar é liberado às famílias dos estudantes de todas as etapas de ensino na rede pública e que fazem parte do Programa Bolsa Família.

- ❖ Do mesmo modo, no mês de agosto o qual atingiu crescimento de 150%, efetivou-se a volta gradual das aulas presenciais na rede pública de ensino do DF a fim de garantir a segurança da comunidade escolar. A forma escalonada definiu que todos os alunos estivessem em sala de aula até o final de agosto. Além do mais, o crédito referente ao Bolsa Alimentação foi depositado aos estudantes favorecidos pelo Cartão Material Escolar.

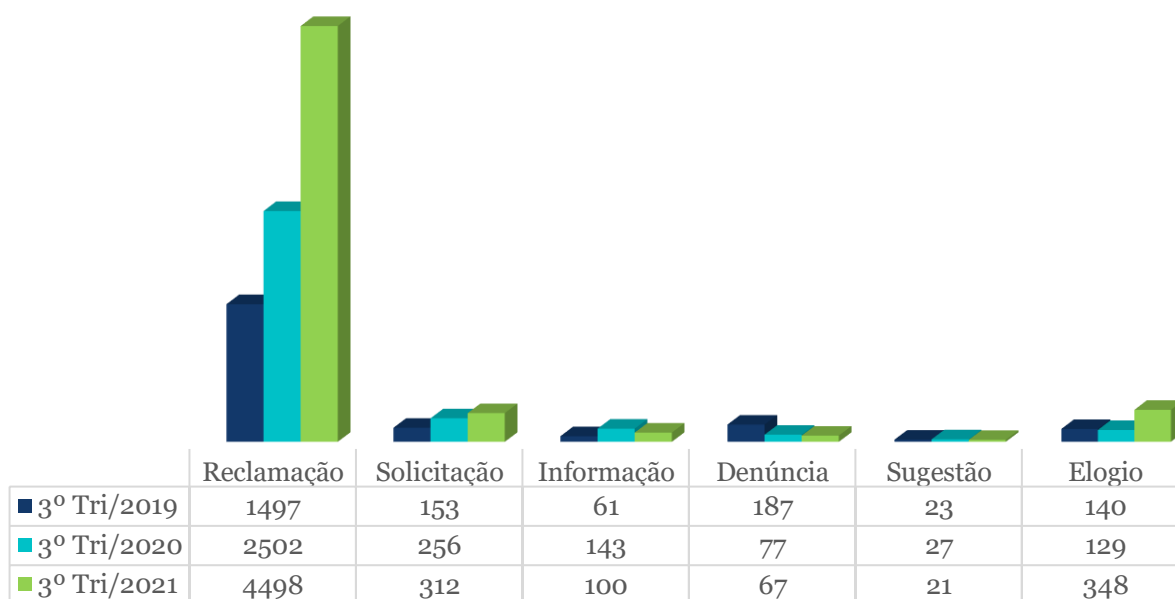
Canais de Atendimento



- * Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão estão relacionados no gráfico acima, quais sejam: **Central de Atendimento 162, Internet e Atendimento Presencial**.
- * O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV/DF, onde é possível registrar as manifestações por meio da Internet, ganha destaque ao longo dos períodos. A disposição e interação do Sistema com o cidadão, permite o seu uso com mais frequência. Nota-se crescimento de 205% nos últimos dois anos.
- * O atendimento via telefone (Central 162) se mantém como um dos canais mais utilizados devido à facilidade de comunicação e ao distanciamento social ocasionado pela Pandemia do COVID-19. É importante destacar que a Central 162 é exclusiva para os assuntos de Ouvidoria e a ligação é gratuita para aparelhos fixos e móveis.
- * Nota-se que em virtude do retorno gradual das aulas presenciais e vacinação dos profissionais da educação, o atendimento presencial cresce consideravelmente no decorrer do período. O cidadão busca à Ouvidoria com mais frequência, o que demonstra aumento da confiança no trabalho executado.

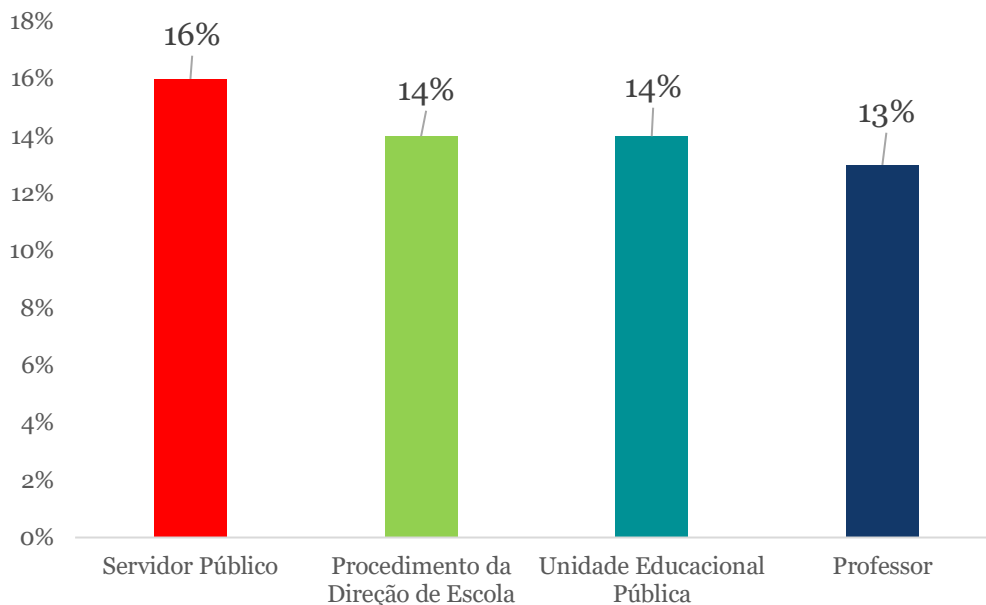
Classificação das Manifestações

- ✦ As classificações mais demandadas no último trimestre do corrente ano, são Elogios, Solicitações e Reclamações, que representam parcela significativa no total de demandas. Diante do atual cenário, a comunidade recorre à Ouvidoria a fim de solucionar seus anseios e questionar sobre as ações desenvolvidas pelo Órgão.
- ✦ Os Elogios destacam-se com **crescimento de 148% de 2019 para 2021**. A participação da comunidade como forma de controle social e exercício da cidadania, fortalece o trabalho da Ouvidoria e do Órgão como um todo.
- ✦ Por outro lado, as Informações, Sugestões e Denúncias apresentam redução no último ano. Com a Ouvidoria, o manifestante possui a oportunidade de sugerir novas ações e relatar possíveis fatos contrários à legislação.

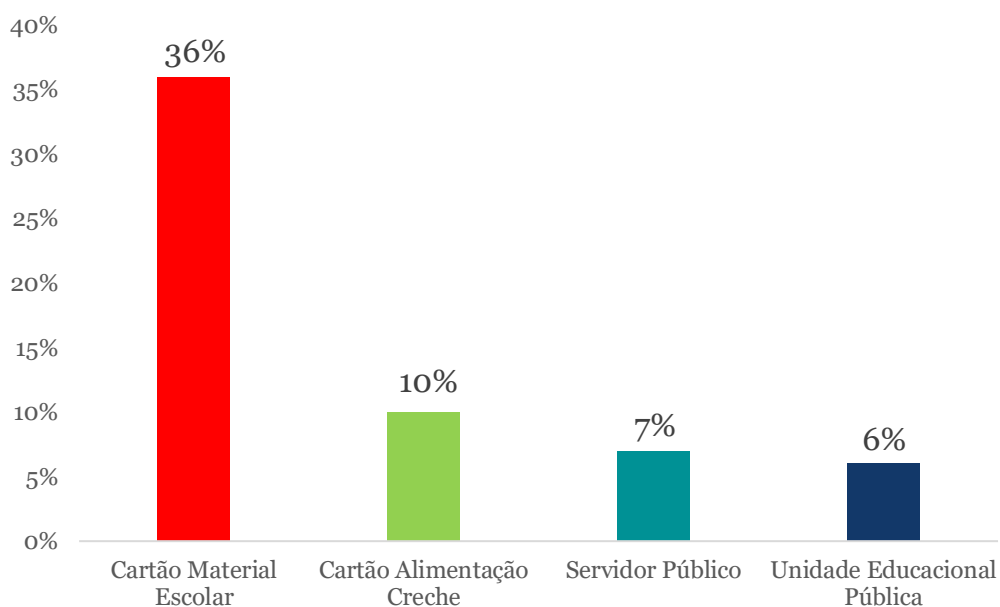


Assuntos mais demandados

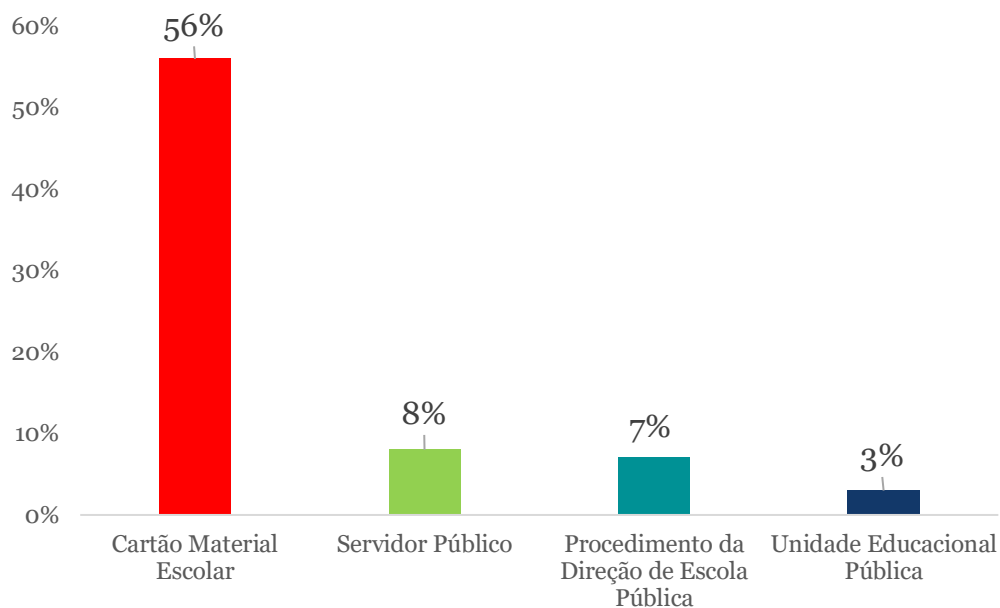
3º Tri/2019



3º Tri/2020

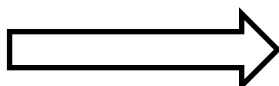
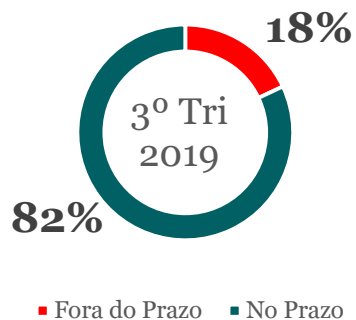


3º Tri/2021

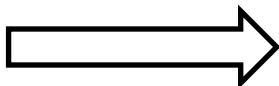
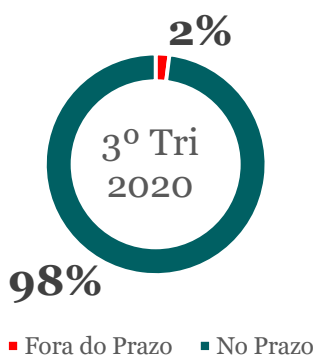


- ✦ No terceiro trimestre dos últimos dois anos, o assunto mais recorrente no Sistema de Ouvidoria foi “Cartão Material Escolar”, com 73% dos registros em 2021. A Secretaria de Educação prossegue com a disponibilização do Cartão Material e Bolsa Alimentação Escolar no sentido de auxiliar o custeio das refeições dos alunos.
- ✦ Percebe-se que em 2021 com o retorno gradual às aulas presenciais, a regulamentação do teletrabalho às professoras gestantes e o início das inscrições para matrículas em 2022, os assuntos relacionados ao contato direto com as Unidades Escolares ganham destaque.

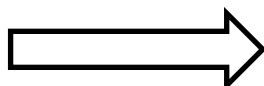
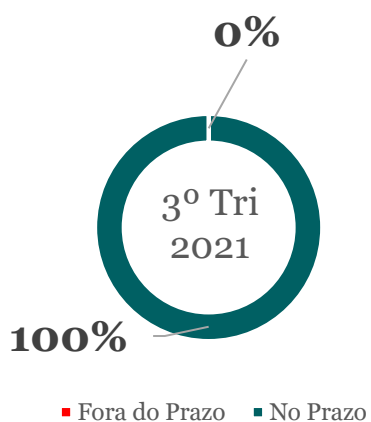
Prazos de Resposta



12 dias
Prazo médio de resposta



7 dias
Prazo médio de resposta

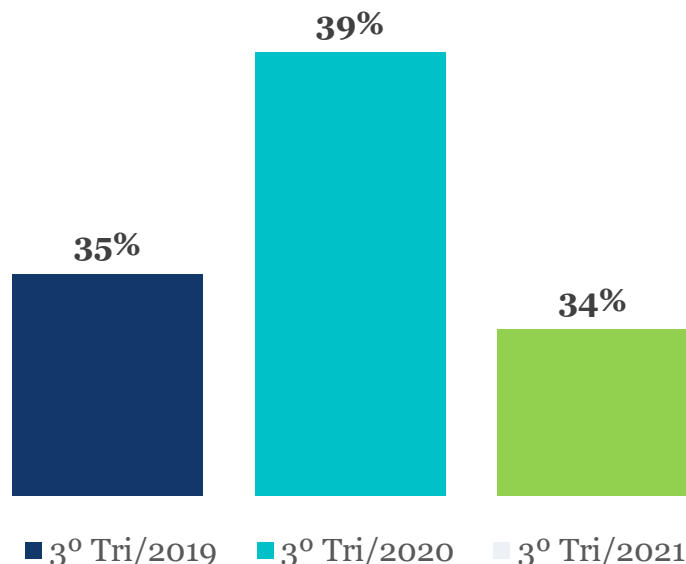


5 dias
Prazo médio de resposta

Análise dos Prazos

- ✓ O 3º Trimestre de 2021 alcança o melhor desempenho em comparação aos anos anteriores.
- ✓ Destaca-se que o **Prazo Médio de resposta atinge 05 dias**, o que significa ressaltar que além do Órgão retornar ao cidadão com as providências adotadas em tempo hábil, cumpre a legislação vigente a qual estabelece o período de 20 dias, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.
- ✓ **Salienta-se que 100% das demandas registradas no 3º Trimestre de 2021 foram respondidas no prazo.**
- ✓ Esta Ouvidoria em parceria com os Setores de toda Secretaria de Educação trata com prioridade as manifestações recebidas e busca respondê-las de forma satisfatória no prazo vigente da legislação.

Resolutividade

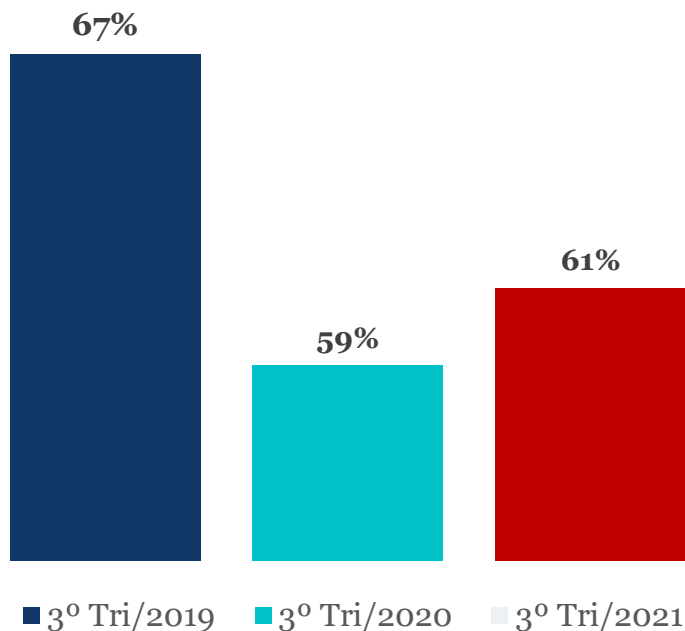


O Índice de Resolutividade é um indicador de gestão mensurado por meio da avaliação do usuário ao receber a conclusão de sua demanda. De preenchimento opcional, o cidadão opta por **Resolvida** ou **Não Resolvida**. A avaliação pode ser realizada a qualquer tempo e o cidadão tem a oportunidade de qualificar a resposta expedida pelo Órgão.

Destaca-se que das 5.346 manifestações registradas no 3º Trimestre de 2021, apenas 963 foram avaliadas pelo cidadão, ou seja, 18% do total.

Esta Ouvidoria atua com foco no acolhimento e satisfação do cidadão e, com isso, estabelece contato direto para incentivar sua avaliação do serviço prestado, como forma de aperfeiçoar as atividades executadas pela Secretaria e sugerir ações de melhoria.

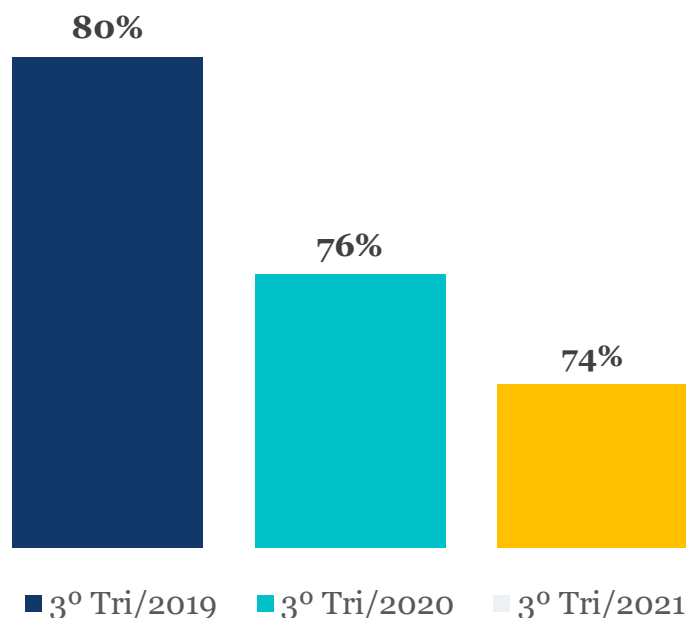
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



O Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa em que o cidadão é convidado a participar, após a conclusão de sua demanda. São disponibilizadas questões relacionadas ao atendimento, ao sistema informatizado e à qualidade da resposta da manifestação.

É possível destacar o crescimento do referido Indicador no 3º Trimestre de 2021, isso demonstra a satisfação que o cidadão possui em utilizar os serviços da Ouvidoria.

Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria



O Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa de satisfação em que o cidadão tem a opção de participar, após a resposta de sua demanda. Demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de Ouvidoria ao recomendá-lo a outros.

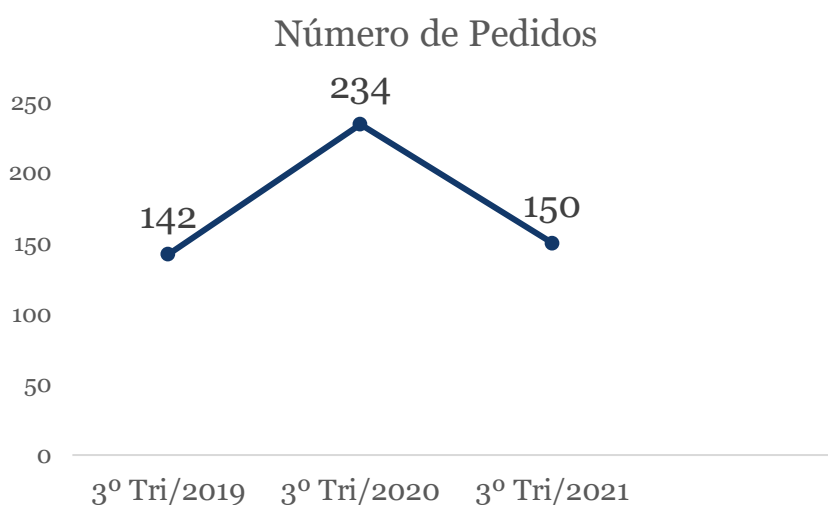
Esta Ouvidoria empenha-se na melhoria contínua dos serviços prestados e na satisfação do cidadão.

Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC

* Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público Distrital, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação nos respectivos sites oficiais. (Transparência Ativa).

* Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode registrar Pedido de Acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), onde funciona presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC, através do endereço eletrônico <http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>.

* No 3º Trimestre de 2021, foram registrados **150 Pedidos de Acesso à Informação com 100% respondidos**. É possível inferir que, cada vez mais, as informações do Órgão são disponibilizadas para o acesso direto do cidadão pelos meios de comunicação oficiais (Transparência Ativa).



Ações da Ouvidoria

Destacam-se as principais atividades no âmbito desta Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF, durante o 3º Trimestre/2021:

Atuação e colaboração no Conselho Gestor do Gabinete da Secretaria de Educação do DF.



Organização da Palestra interativa “Espaço Aberto – Transparência Pública” sobre a Lei de Acesso à Informação, em parceria com a Controladoria Geral do DF, destinada aos servidores da Pasta.



The image shows a screenshot of a presentation slide. The top part features a laptop on the left displaying a website with charts and a world map. To the right, the text "Lei de Acesso à Informação" is partially visible in large blue font. Below this, the logo of the Controladoria-Geral do Distrito Federal (GDF) is shown. On the far right, there is a vertical strip of four video call windows showing participants. The bottom part of the slide has a blue background with the text "Autoridade de Monitoramento" in white, followed by a magnifying glass icon and the text "- Zelar pelo cumprimento da LAI." Below this, there is another horizontal strip of video call windows showing more participants.

Participaão na Reunio Geral da Rede SIGO/DF – Sistema de Gesto de Ouvidorias do DF, promovido pela Ouvidoria Geral do DF.

PÓS-ATENDIMENTO

Etapas do Atendimento de Ouvidoria

IV PESQUISA DE SATISFAO - PÓS-ATENDIMENTO
Foco no entendimento sobre a satisfao do cidado

MANIFESTAO VINCULADA
Após a realizao da pesquisa, o cidado poder **REGISTRAR** uma nova manifestao vinculada à anterior, se assim o desejar.

FINALIZAO DO ATENDIMENTO

- Quando a demanda for avaliada como **NÃO RESOLVIDA**, verifique na resposta da pesquisa de satisfao o que desagradou o cidado.
- Se possivel, busque junto a área fim uma **NOVA RESPOSTA** e registre na **RESPOSTA COMPLEMENTAR**.
- LIQUE** novamente para o cidado e informe a nova resposta. Peça para **REFAZER a PESQUISA DE SATISFAO**.
- A **NOVA AVALIAO** substituir a antiga.

Zoom Meeting Controls: Unmute, Stop Video, Participants (108), Chat, Share Screen, Record, Reactions, Leave

Participaão da Ouvidoria na Reunio Geral sobre o Sistema de Avaliao da Educao Bsica – SAEB.

Gerncia de Avaliao de Redes est apresentando

Eixos avaliados na Avaliao dos Profissionais da Educao



- IDENTIFICAO
- INFRAESTRUTURA
- CLIMA ORGANIZACIONAL

14:28 | yav-oosq-vra

54

Participants: Avaliao Instituio..., Gabriella Rodrigues..., Diretoria Avaliao..., SUPLAV SEDF, Anita AYRES DA FO..., Assessoria Especial..., Evelynne Cunha, Teresinha Rodrigue..., Mais 44 pessoas, voc

Providências e Recomendações da Ouvidoria

- ✦ Acolhimento e tratamento especializado às **5.346 manifestações** registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e aos **150 Pedidos de Acesso à Informação**, no Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.
- ✦ Participação e contribuições da Ouvidoria no Conselho Gestor do Gabinete desta Secretaria de Educação do DF.
- ✦ Acompanhamento dos Setores Responsáveis pela gestão dos benefícios Cartão Material Escolar e Bolsa Alimentação para melhor tratamento das demandas e atendimento à comunidade. Destaque para o registro de 2.994 manifestações sobre o assunto.
- ✦ Envio de Relatório Mensal ao Gabinete da Secretária de Educação com o quantitativo de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC, tal como, os assuntos mais recorrentes durante o período.
- ✦ Acompanhamento e condução junto aos Encarregados Setoriais responsáveis pelas demandas da Lei Geral de Proteção de Dados, registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF.

- ✦ Suporte aos servidores da Casa para esclarecimento de dúvidas sobre o tratamento das demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.
- ✦ **Prazo médio no 3º Trimestre/2021 de 05 dias e 100% das demandas respondidas.**
- ✦ Alinhamento com os Setores da Casa a respeito das atualizações necessárias e constantes à Carta de Serviços e à Transparência Ativa.
- ✦ Participação dos cursos oferecidos pela Ouvidoria Geral do DF a fim de capacitar os servidores para o melhor desenvolvimento das atividades da Pasta e atendimento de qualidade ao cidadão.
- ✦ Encaminhamento do Relatório referente às atividades do 2º Trimestre de 2021, ao Gabinete da Secretaria de Educação.
- ✦ Acompanhamento e suporte aos servidores que atuam com as manifestações de Ouvidoria nas 14 Coordenações Regionais de Ensino e 07 Subsecretarias, no sentido de aperfeiçoar os serviços públicos prestados e garantir a satisfação do usuário.
- ✦ Consolidação e análise dos Relatórios Mensais dos dados enviados pelas Equipes que atuam diretamente com os registros de Ouvidoria nas Subsecretarias e Coordenações Regionais de Ensino.

- ✦ Contato telefônico para os cidadãos de registros considerados sensíveis para esclarecimentos e melhor condução do pleito.
- ✦ Contribuições ao Grupo de Trabalho de Pontos Focais da Governança e Compliance/Gestão de Riscos, desta Secretaria de Educação.

Conclusão

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal finaliza o 3º Trimestre de 2021 com o atendimento às 5.346 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e 150 Pedidos de Acesso à Informação.

Cabe salientar que a pandemia mundial ocasionada pelo Coronavírus trouxe vários desafios a serem enfrentados. O acolhimento do cidadão e do servidor com a mesma presteza e qualidade de sempre, é primordial para o desenvolvimento das atividades.

De tal maneira, as ações realizadas por esta Ouvidoria estão direcionadas aos pontos sensíveis evidenciados pela comunidade, com o objetivo de auxiliar o Órgão quanto à correção das possíveis falhas e a devida prestação dos serviços públicos e atuar como canal de relacionamento da sociedade com o Estado a fim de aperfeiçoar a comunicação e o acesso à Educação de Qualidade.

Governador - DF
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF
Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF
Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Educação
Hélvia Miridan Paranaguá Fraga

Secretário Executivo
Denilson Bento da Costa

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
Maria Weila Coelho Almeida
Vanessa da Silva de Araújo