



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL  
OUVIDORIA



# RELATÓRIO DE GESTÃO

**ABRIL A JUNHO/2019**  
**01-04-2019 à 30-06-2019**



**Governador – DF**

*Ibaneis Rocha*

**Controlador – Geral**

*Aldemário Araujo Castro*

**Ouvidor – Geral**

*José dos Reis de Oliveira*

**Secretário de Estado de Educação**

*Rafael de Carvalho Pullen Parente*

**Secretário Adjunto**

*Quintino dos Reis Borges Filho*

**Chefe de Gabinete**

*Jackeline Domingues Aguiar*

**Ouvidora-Chefe**

*Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz*

**Assessoria**

*Edson Marques dos Santos  
Isabela Carlos Pinto e Silva*

**Equipe Técnica**

*Elizete Ribeiro Trentin  
Thamiris Linhares dos Santos  
Williana Jorge Oliveira*



## 1 - APRESENTAÇÃO

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal foi criado com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública, onde podem ser registrados elogios, reclamações, denúncias, sugestões e informações. O trabalho da Ouvidoria é desenvolvido com as demais Ouvidorias Seccionais do GDF sob coordenação e supervisão da Ouvidoria Geral do Distrito Federal/Controladoria Geral do Distrito Federal.

**No Distrito Federal**, as Ouvidorias absorveram o Sistema Eletrônico de Informação e-SIC que centraliza a entrada e saída dos pedidos de acesso à informação dirigidos ao Poder Público permitindo ao cidadão fazer sua solicitação, consultar as respostas recebidas e registrar recursos se as mesmas não forem satisfatórias.

É importante ressaltar que o objetivo da Ouvidoria é dar maior transparência as ações do Governo e servir como ferramenta de gestão. **O acesso à informação e a publicidade passaram a ser regra e o sigilo, exceção.**

## 2 - CANAIS DE ATENDIMENTO COM A OUVIDORIA

### ● Telefone 162

→ Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como elogios, reclamações, sugestões, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras. Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h. A central recebe tanto ligações de aparelhos fixos e móveis.

### ● Internet

→ Você pode registrar suas manifestações pela internet, diretamente pelo sistema informatizado de Ouvidoria Ouv-DF: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br).

### ● Presencialmente

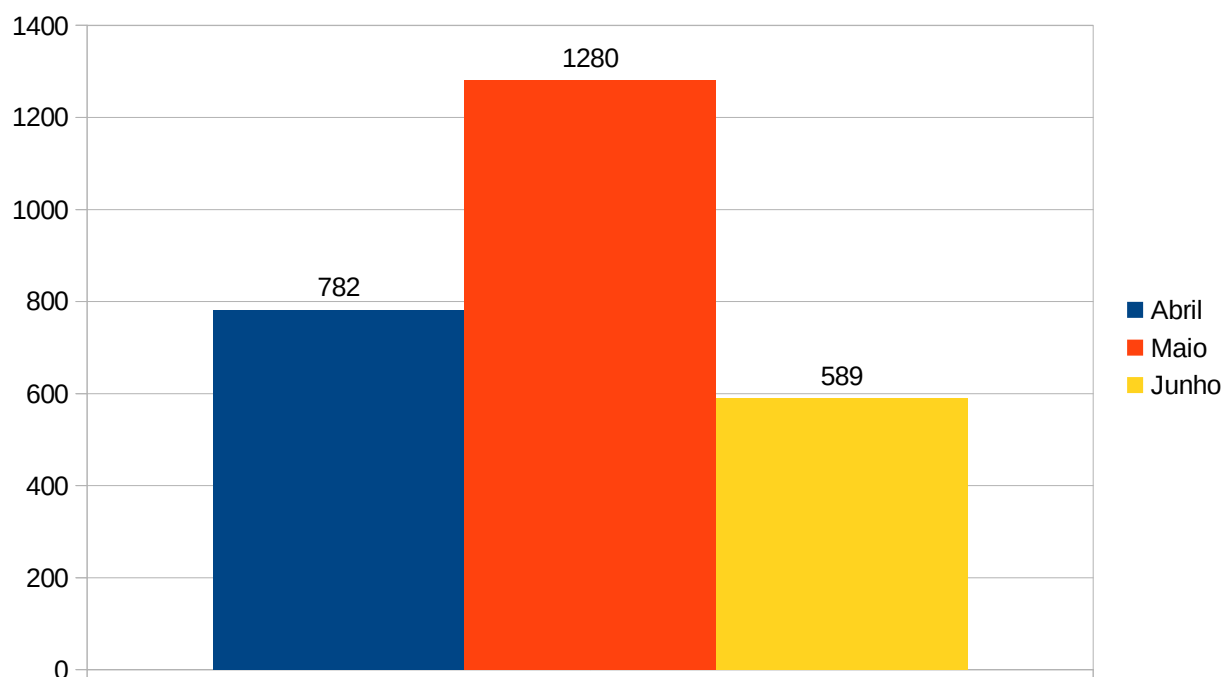
→ Na Ouvidoria do Gabinete.

- Local: Setor Bancário Norte, Quadra II, Bloco C, Edifício Phenícia, 13º andar. Horário de Atendimento: Segunda a sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

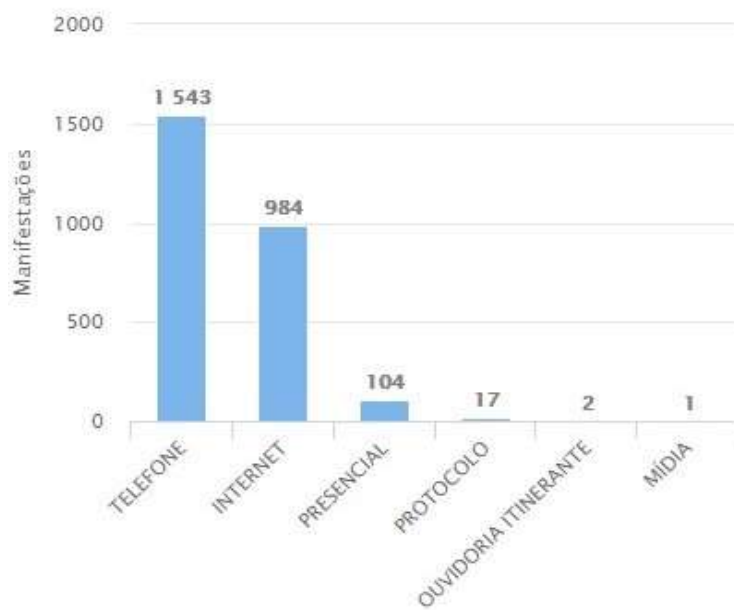
→ Nas Coordenações Regionais de Ensino, onde estão lotados servidores aptos para atender as demandas de ouvidoria. (Horários de atendimento de cada Coordenação Regional de Ensino: <http://www.se.df.gov.br/atendimento-cre/>)

### 3 - DADOS ESTATÍSTICOS

**Abril à Junho/2019: 2.651 manifestações**

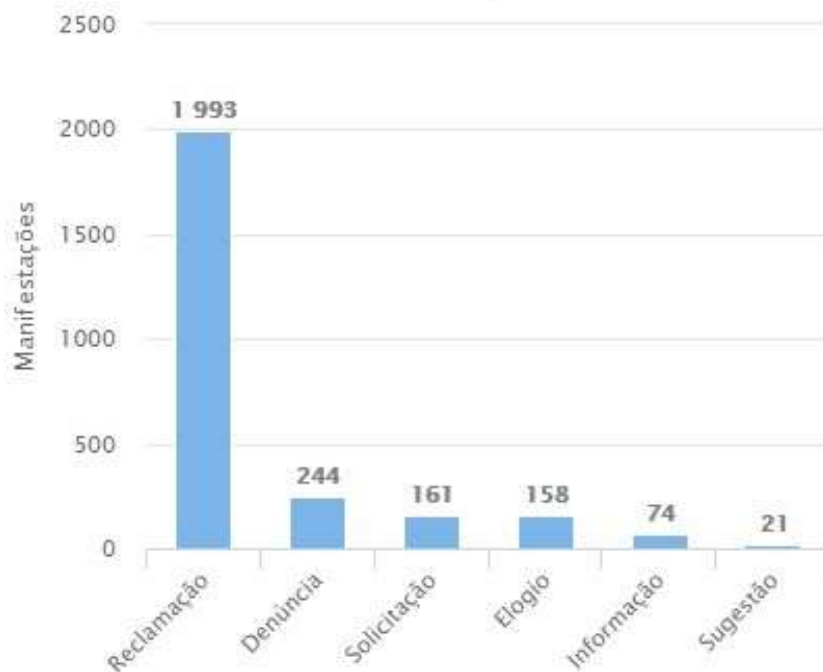


**Formas de Entrada**



## Por Classificação

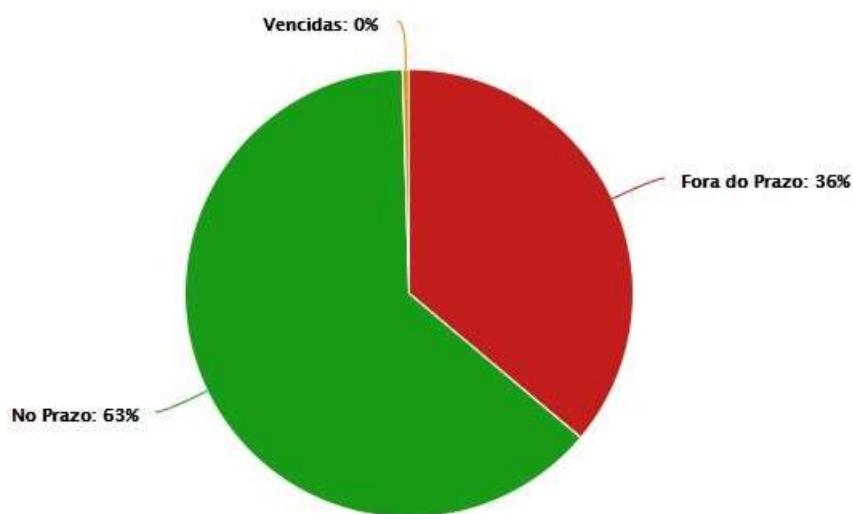
2651 manifestações



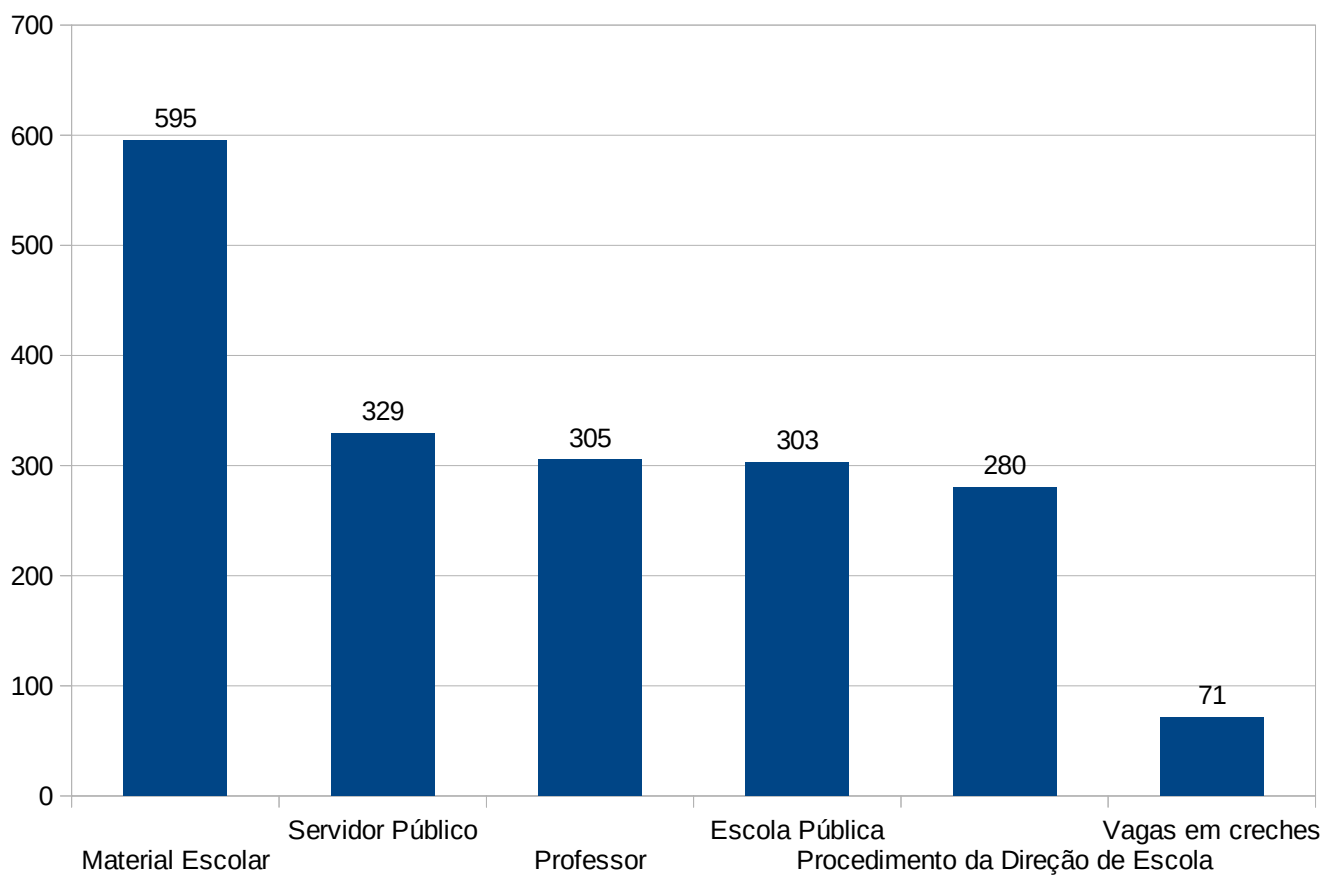
16

Prazo médio de resposta (em dias)

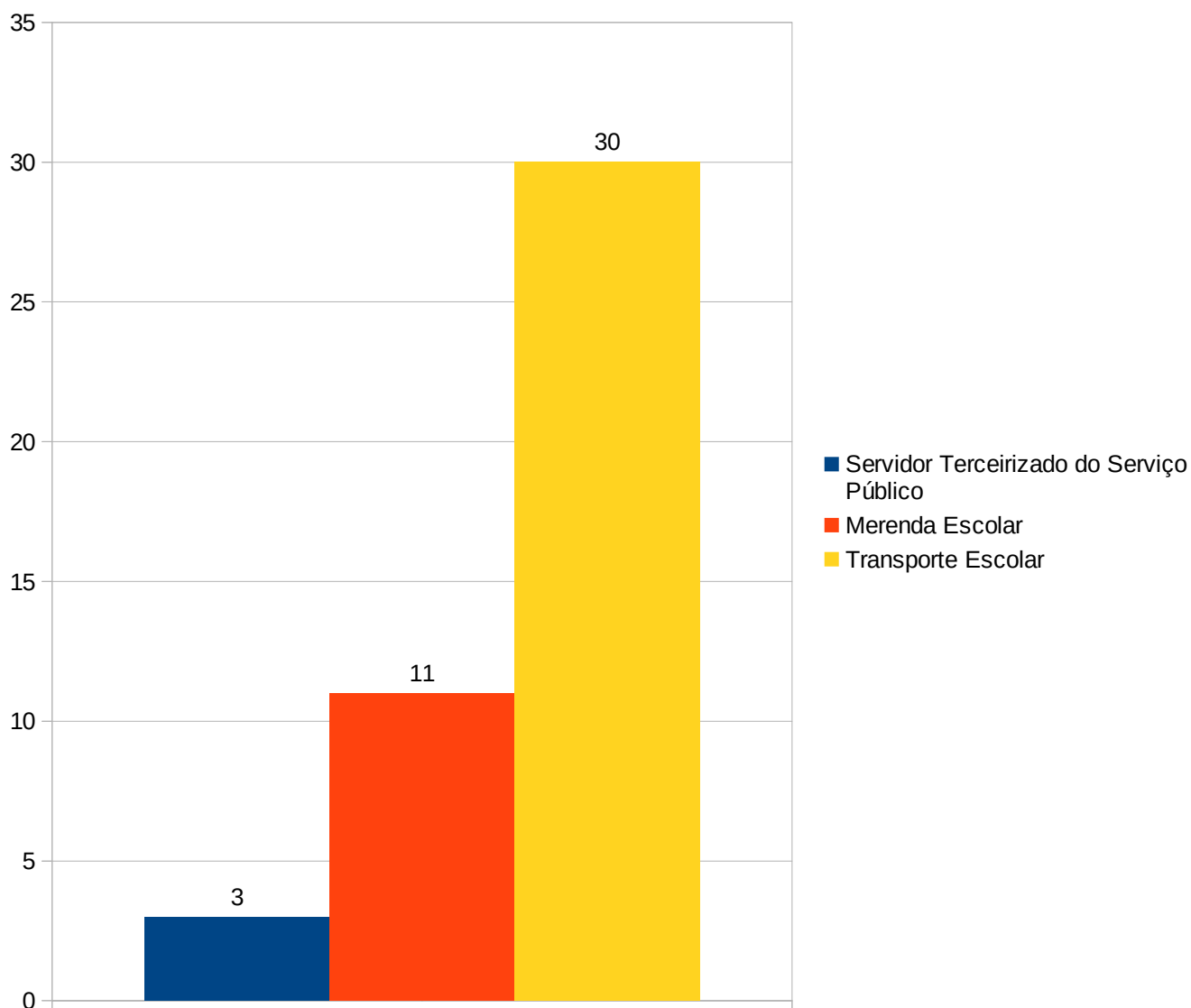
## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## 4 - Assuntos mais solicitados no período



## 5 - Relação de Reclamações contra fornecedores de produtos e serviços





## Índice de Resolutividade



O Índice de Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, sendo de preenchimento opcional que pode ser feita a qualquer tempo. Com isso, o cidadão avalia a resposta recebida pelo Órgão em relação ao questionamento realizado.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF respondeu 2.638 demandas das 2.651 Manifestações registradas no 2º trimestre do ano corrente, e dessas, apenas 431 demandas (16,33%) foram avaliadas pelo cidadão, podendo o mesmo optar por Resolvida ou Não Resolvida.

Para tanto, estamos analisando medidas para fazer com que o cidadão avalie com mais frequência as respostas fornecidas e utilize o canal de Ouvidoria como ferramenta de gestão, proporcionando um retorno ao trabalho desenvolvido pelo Órgão.

## Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



O Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria tem como objetivo avaliar o trabalho da Ouvidoria como um todo, ou seja, desde o recebimento da demanda até a sua conclusão definitiva, bem como, a forma de acompanhamento da Ouvidoria perante àquele questionamento.

O papel da Ouvidoria tanto em organizações públicas ou privadas é de suma importância pois funciona como termômetro, permitindo que os gestores possam avaliar suas atitudes e adotar medidas de aperfeiçoamento às atividades do Órgão.



## 6 - Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Com a aprovação da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, o Brasil amplia a participação cidadã e fortalece os instrumentos de controle da Gestão Pública. A Lei de Acesso à Informação foi regulamentada pela Lei Distrital nº 4.990 de 12/12/12 e pelo Decreto 34.276 de 11 de abril de 2013.

A Lei de Acesso à Informação – LAI estabelece procedimentos e prazos em até 20 dias prorrogáveis por mais 10 para que todos os órgãos públicos prestem informações e sejam repassadas aos cidadãos. A resposta deve ser dada imediatamente, se estiver disponível na Transparência Ativa à disposição no site dos seus Órgãos ou por meio do Serviço de Informação ao Cidadão E-sic à disposição no site também. O pedido não precisa ser justificado, e apenas precisa conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada. O cidadão poderá interpor Recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância sendo este último dirigido a Controladoria Geral que procede pelo provimento ou não do Recurso interposto.

**A informação produzida pelo Estado é sempre pública** e, em uma cultura do acesso os agentes públicos têm que procurar ter a consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe aos Estados provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender de forma eficaz às demandas solicitadas aos Órgãos.

No período de Abril a Junho deste ano foram registrados 145 pedidos de informação sendo que foram **respondidos 121, ou seja, aproximadamente 84% do total.**

## 7 – AÇÕES DE OUVIDORIA

Visando a melhoria no atendimento ao cidadão, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF estruturou junto ao Gabinete uma equipe de servidores que atendem as demandas de Ouvidoria nas Coordenações Regionais de Ensino e nas Subsecretarias.

Além disso, são realizadas as seguintes ações e providências para a resolução das demandas:

- Com o apoio do Gabinete da Pasta, foi realizada parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios para disponibilizar o curso: “**Atendimento de Excelência como Valor Estratégico para a Educação**”, aos servidores desta Secretaria que atuam no Atendimento ao Cidadão, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao público interno e externo. **A abertura do curso** ocorreu nos dias 11 de 12 de junho do ano corrente na Sede do Ministério Público do Distrito Federal, tendo como público-alvo os servidores das Sedes Administrativas e os Secretários Escolares bem como os servidores das Unidades Escolares da Coordenação Regional de Ensino do Plano Piloto/Cruzeiro. O propósito é que o curso seja ministrado nas 14 Coordenações Regionais de Ensino. Continuidade ao curso nos 24 e 25 de junho de 2019 aos servidores da Coordenação Regional de Ensino do Núcleo Bandeirante.

- Reuniões constantes com o Secretário, onde são apontados os principais assuntos recorrentes no momento;

- Participação da Ouvidoria nas reuniões semanais com o Secretário e os demais Gestores;

- Atuação da Ouvidoria no Projeto desta Secretaria intitulado “Caravana da Educação”, onde foram visitadas no 2º trimestre as Coordenações Regionais de Ensino de Taguatinga, Gama, Santa Maria, Núcleo Bandeirante, Recanto das Emas, Brazlândia, Paranoá, São Sebastião e Sobradinho, para registro e levantamento das principais solicitações;

- Atendimento especializado aos servidores que atendem às demandas de Ouvidoria, fornecendo auxílio e suporte;

- Ações desenvolvidas com o Projeto Jovem Ouvidor - Parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios;

- “Projeto Encontro” - Continuidade das ações com o Encontro entre os servidores que atendem às demandas de Ouvidoria:

\*2º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino do Paranoá, São Sebastião e Subsecretaria de Gestão de Pessoas;

\*3º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino do Rec. das Emas, do Guará e EAPE;

\*4º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino de Santa Maria, Gama e Taguatinga;

\*5º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino de Brazlândia, Samambaia e Planaltina.

- Sensibilização dos Gestores das Unidades Escolares quanto à atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão.

## **8 - Dados Comparativos**

	<b>1º TRIMESTRE 2019</b>	<b>2º TRIMESTRE 2019</b>
<b>TOTAL DE DEMANDAS</b>	2.662	2.651
<b>ELOGIOS</b>	89	158