

RELATÓRIO DE GESTÃO

JANEIRO A MARÇO/2019
01-01-2019 à 31-03-2019

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

Francine Soares da Cunha

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 reclamações, sugestões, elogios, 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.

● Internet

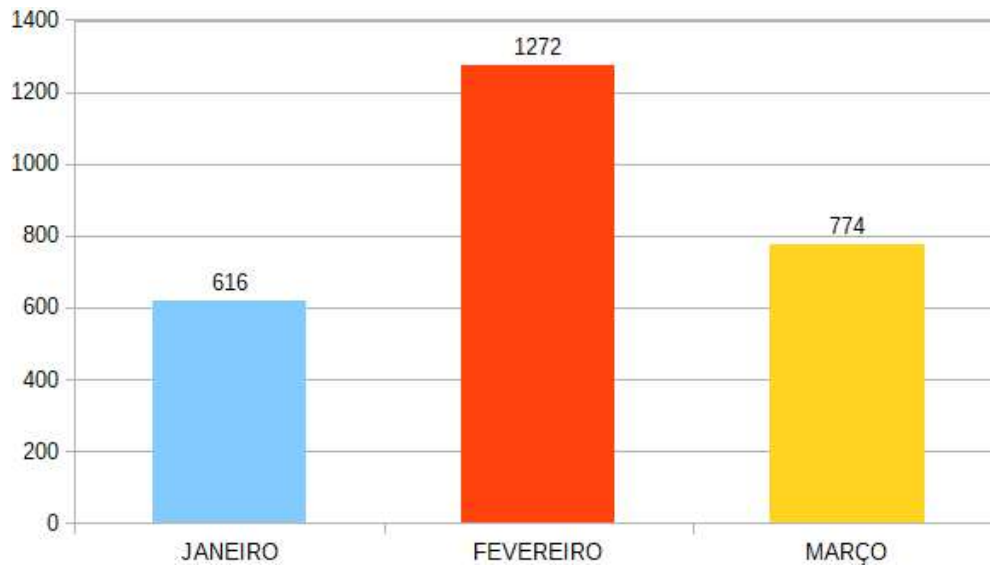
- ➔ Você pode também registrar suas manifestações pela internet, no site www.ouv.df.gov.br.

● Presencialmente

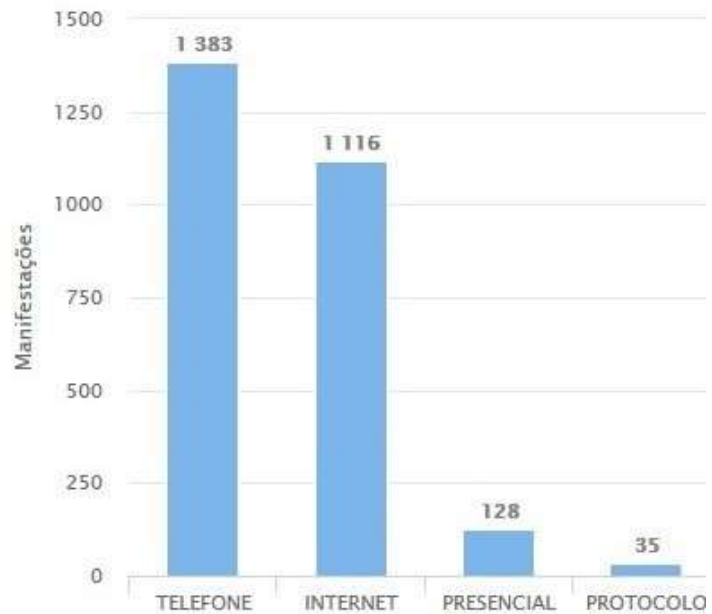
- ➔ Na Ouvidoria do Gabinete.
 - Local: Setor Bancário Norte, Quadra II, Bloco C, Edifício Phenícia, 13º andar. Horário de Atendimento: Segunda a sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.
- ➔ Nas Coordenações Regionais de Ensino, onde estão lotados servidores aptos para atender as demandas de ouvidoria.

3 - DADOS ESTATÍSTICOS

Janeiro à Março/2019: 2.662 manifestações

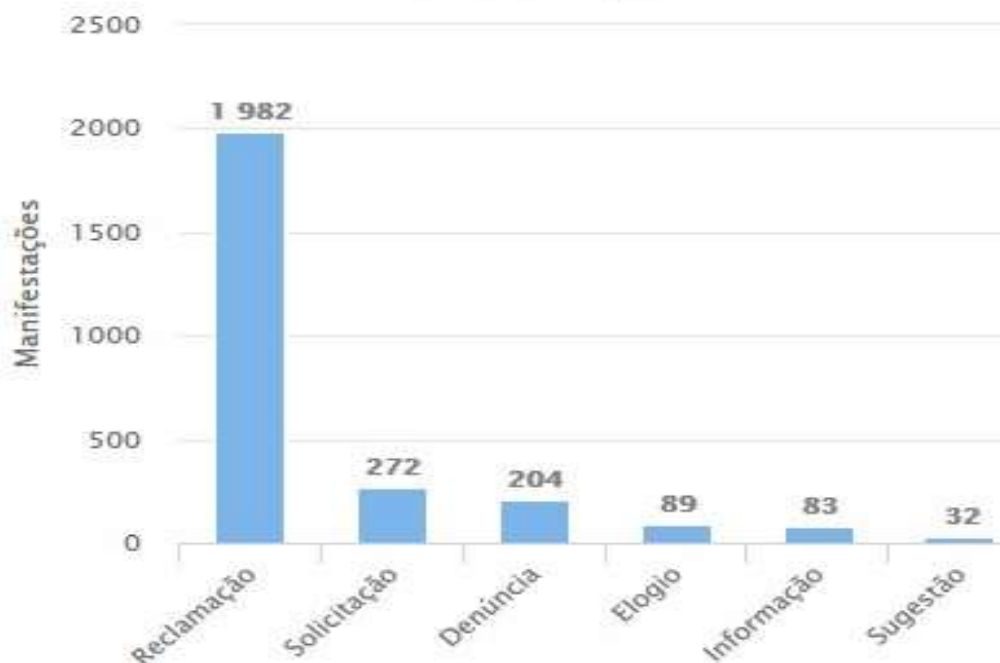


Formas de Entrada



Por Classificação

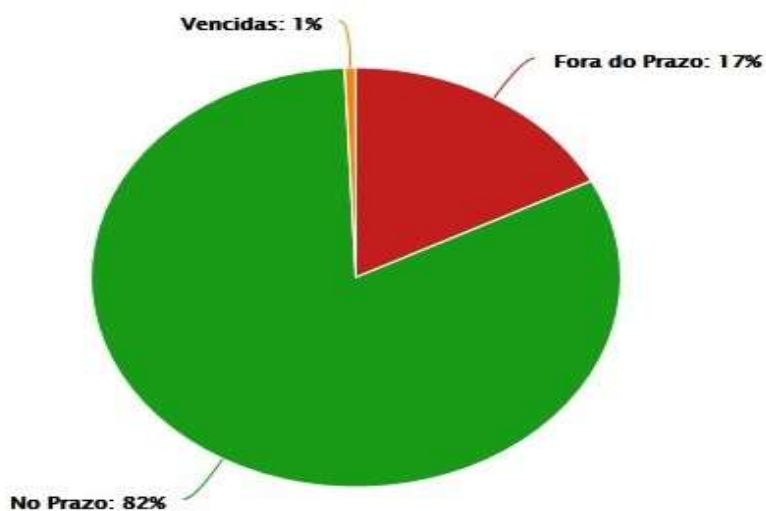
2662 manifestações



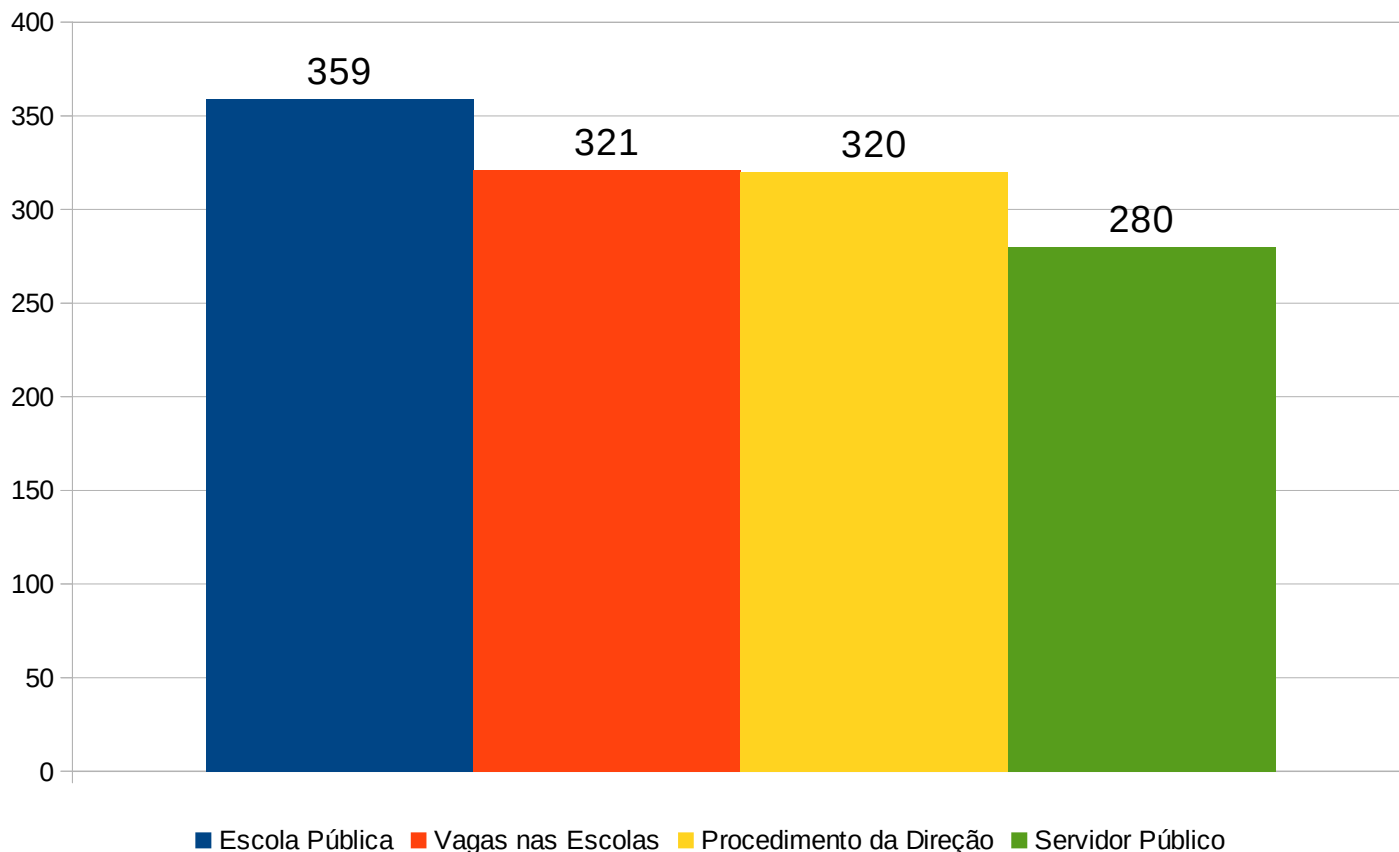
13

Prazo médio de resposta (em dias)

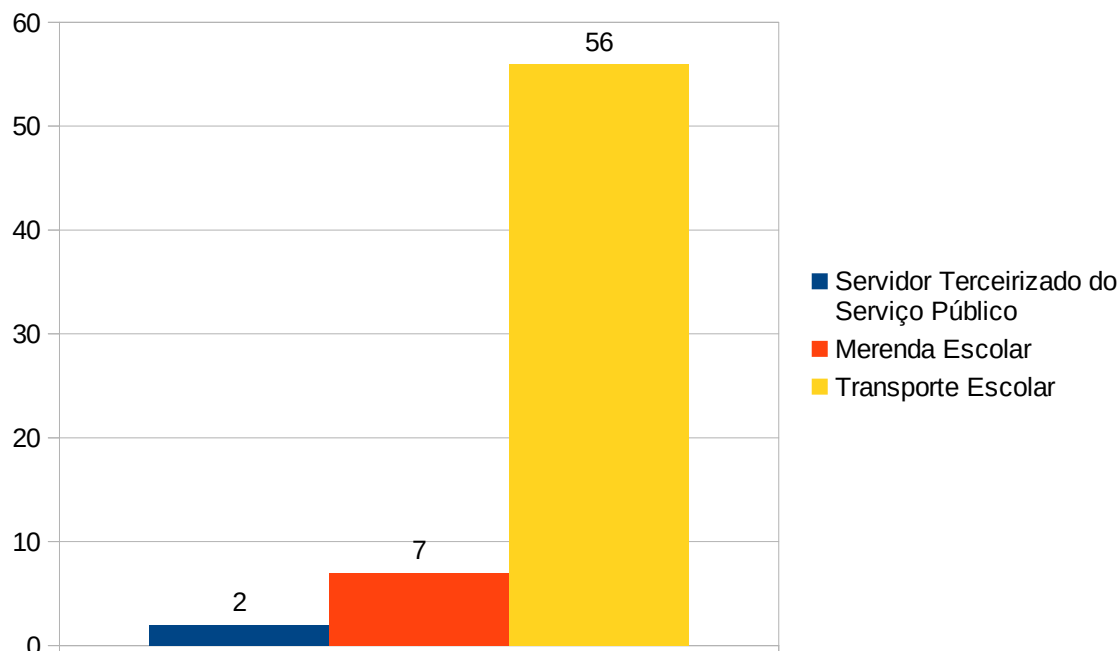
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Assuntos mais solicitados



Relação de Reclamações contra fornecedores de produtos e serviços



Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



4 – Total de Manifestações recebidas pelo Sistema de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro a Março deste ano foram registrados 277 pedidos de informação sendo que foram **respondidos 239, ou seja, aproximadamente 86% do total.**

5 – Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2018	1º TRIMESTRE 2019	Comparativo
TOTAL DE DEMANDAS	1.735	2.661	↑ Aumento de 53,37%
ELOGIOS	38	89	↑ Aumento de 134%

6 – 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:

- 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 as Coordenações Regionais de Ensino de Samambaia, Ceilândia e Planaltina e algumas unidades escolares, 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” - Primeira reunião com os servidores que atendem às demandas de Ouvidoria nas Coordenações Regionais de Ensino de Ceilândia, Sobradinho e Núcleo Bandeirante;
- Sensibilização dos Gestores das Unidades Escolares quanto à atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão. Primeiro encontro deste trimestre na Coordenação Regional de Ensino do Gama.