



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



RELATÓRIO DE GESTÃO

3º Trimestre
JULHO A SETEMBRO/2019
01-07-2019 à 30-09-2019



Governador – DF

Ibaneis Rocha

Controlador – Geral

Aldemário Araujo Castro

Ouvidor – Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado de Educação

João Pedro Ferraz dos Passos

Secretário Adjunto

Quintino dos Reis Borges Filho

Chefe de Gabinete

Patrícia Andrade da Silva

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
Vanessa da Silva de Araújo*



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.

● Presencialmente

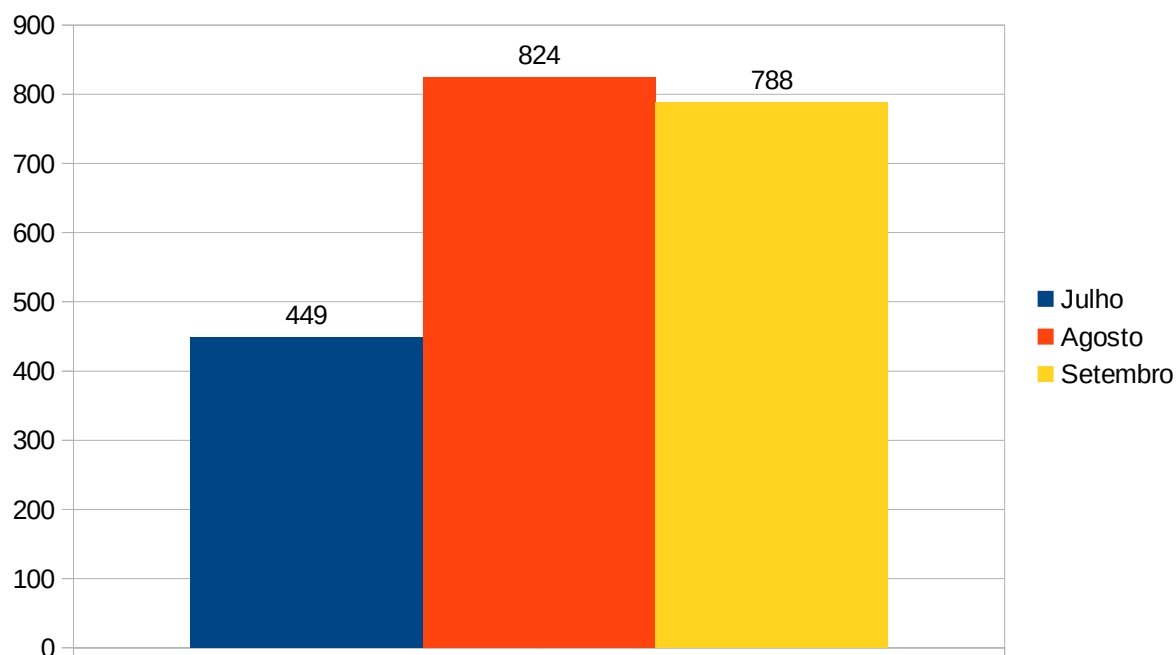
→ Na Ouvidoria do Gabinete.

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

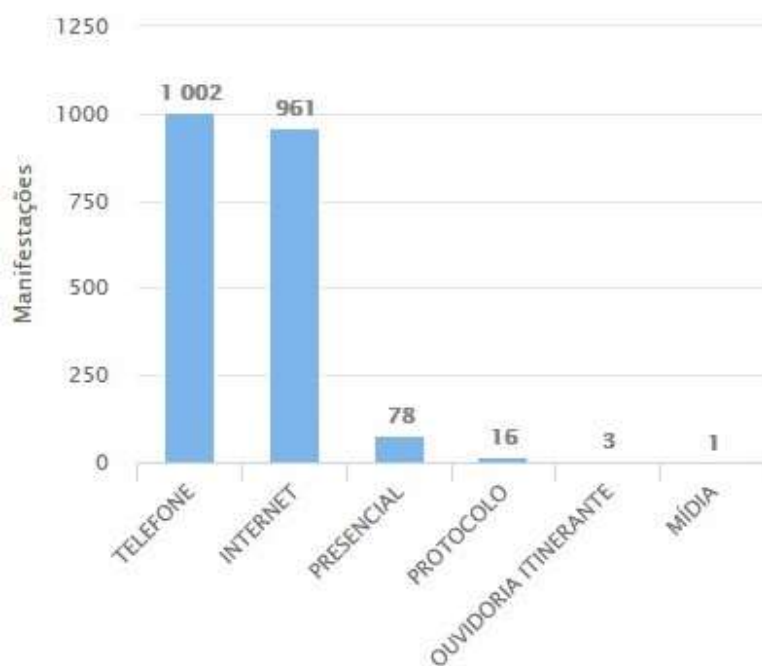
→ Nas Coordenações Regionais de Ensino, onde estão lotados servidores aptos para atender as demandas de ouvidoria. (Horários de atendimento de cada Coordenação Regional de Ensino: <http://www.se.df.gov.br/atendimento-cre/>)

3 - DADOS ESTATÍSTICOS

Julho à Setembro/2019: 2.061 manifestações

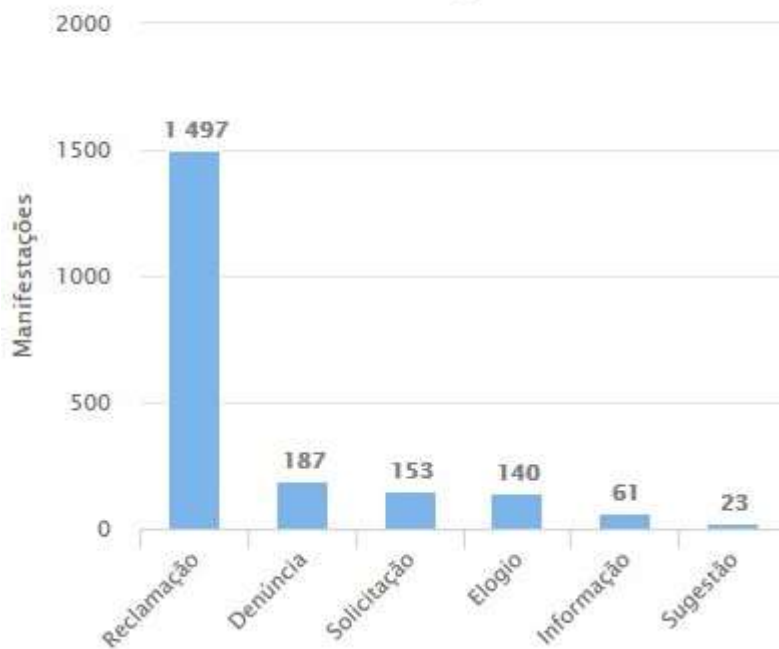


Formas de Entrada



Por Classificação

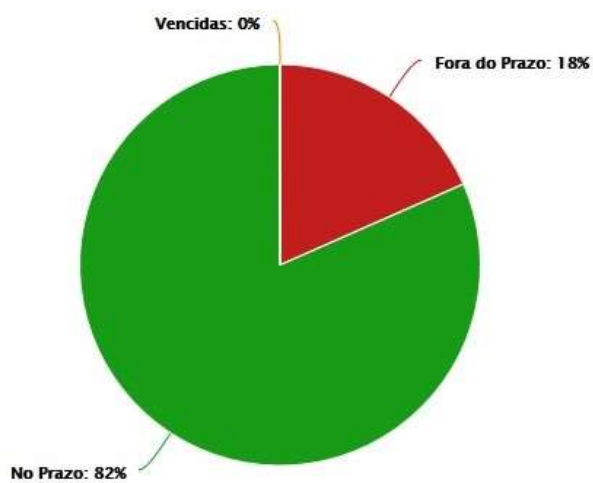
2061 manifestações



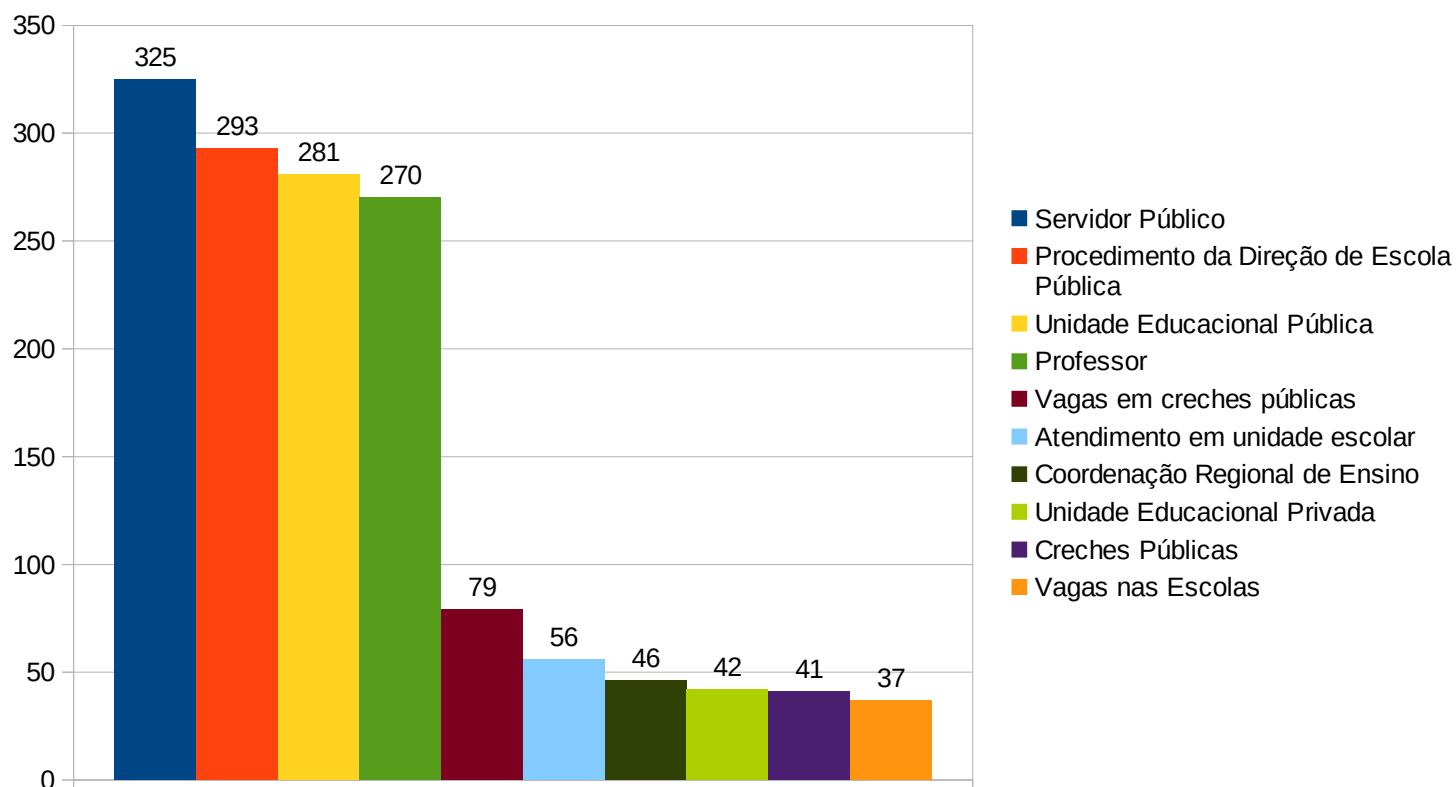
12

Prazo médio de resposta (em dias)

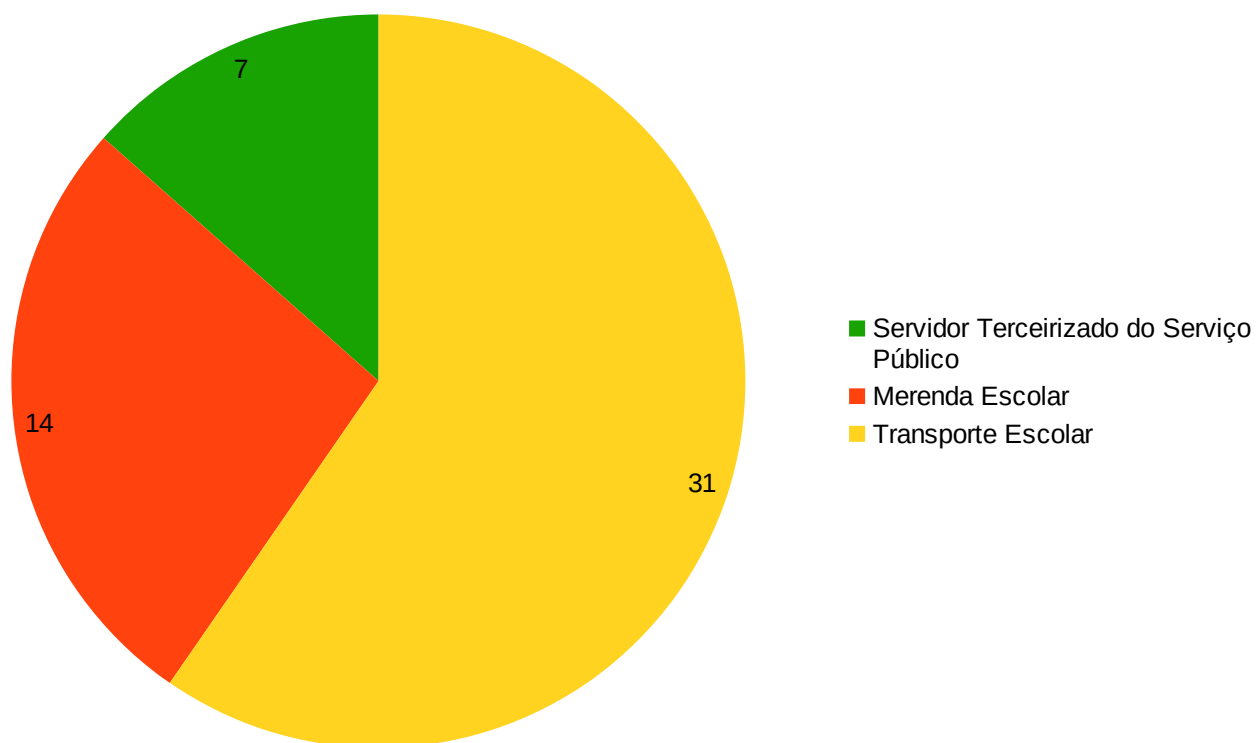
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



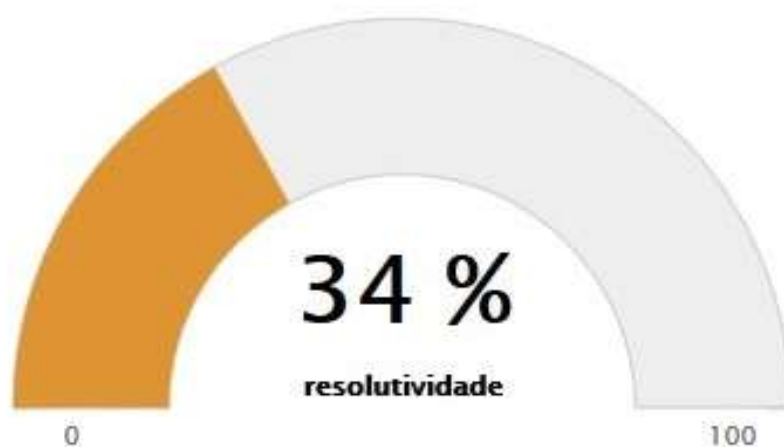
4 - Assuntos mais solicitados no período



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 todas as Manifestações registradas no 3º trimestre do ano corrente, e dessas, apenas 369 demandas (17,90%) 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 Julho a Setembro deste ano foram registrados 142 pedidos de informação sendo que foram **respondidos 135, ou seja, aproximadamente 95% do total.**

7 – AÇÕES DE OUIDORIA

1 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF neste 3º trimestre deu continuidade ao curso “**Atendimento de Excelência como Valor Estratégico para a Educação**”, em parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, aos servidores desta Secretaria que atuam no Atendimento ao Cidadão.

20 e 21 de agosto – Servidores da Coordenação Regional de Ensino de Ceilândia;

27 e 28 de agosto – Servidores da Coordenação Regional de Ensino de Santa Maria;

17 e 18 de setembro – Servidores da Coordenação Regional de E. de Planaltina;

23 e 24 de setembro – Servidores da Coordenação Regional de E. do Guará;

26 e 27 de setembro – Servidores da Coordenação R. de E. do Recanto das Emas

2 - Atendimento especializado aos servidores que atendem às demandas de Ouvidoria, fornecendo auxílio e suporte, proporcionando também treinamento aos servidores novos que passam a atuar com as manifestações de Ouvidoria.

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

8 - Dados Comparativos

	2º TRIMESTRE 2019	3º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	2.651	2.061
ELOGIOS	158	140