



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



# RELATÓRIO DE GESTÃO 2019



**Governador – DF**

*Ibaneis Rocha*

**Controlador – Geral**

*Paulo Wanderson Moreira Martins*

**Ouidor – Geral**

*José dos Reis de Oliveira*

**Secretário de Estado de Educação**

*João Pedro Ferraz dos Passos*

**Secretário Executivo**

*Quintino dos Reis Borges Filho*

**Chefe de Gabinete**

*Patrícia Andrade da Silva*

**Ouidora**

*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*

*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.**

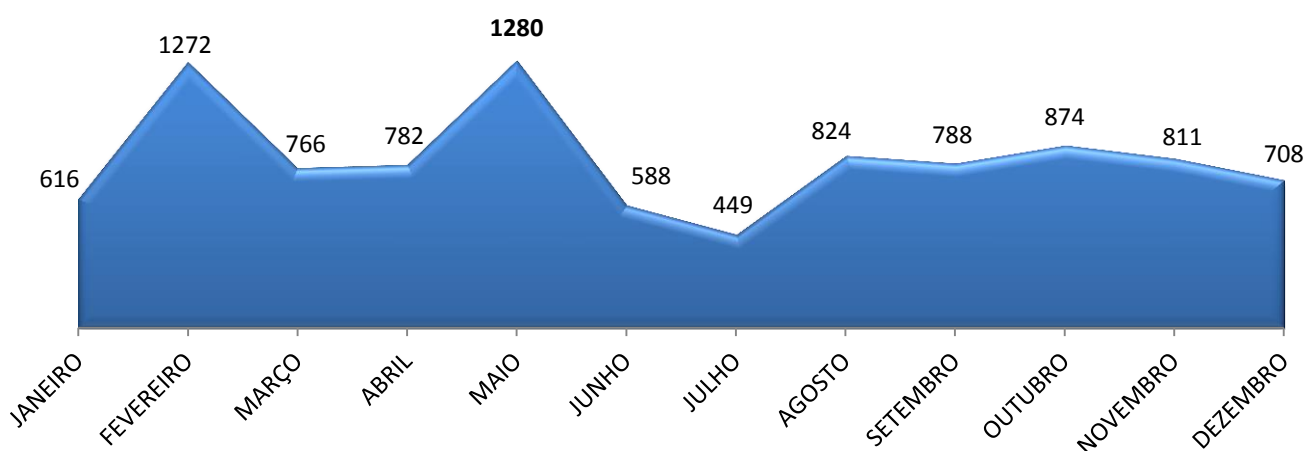
Por fim, ressaltamos que os dados apresentados neste Relatório de Gestão refletem as demandas nesta Ouvidoria no período de **1º janeiro a 31 de dezembro de 2019.**

## OUVIDORIA

### 2 – Análise das Demandas de Ouvidoria

#### 2.1 – Análise do quantitativo Mensal

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF recebeu 9.758 demandas por meio do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, sendo que no mês de maio foi registrado o maior número de manifestações totalizando 1.280, conforme gráfico abaixo.



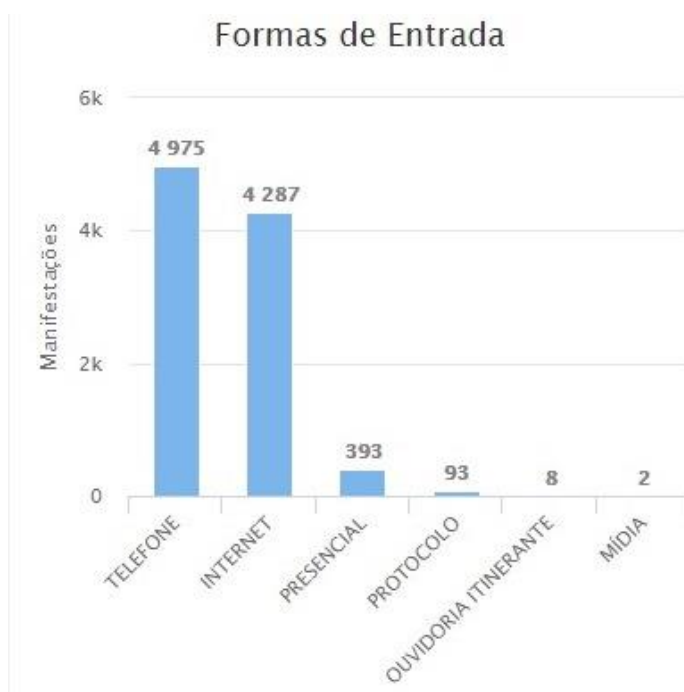
#### 2.2 – Análise por Classificação

As manifestações registradas podem ser classificadas em Elogio, Solicitação, Reclamação, Denúncia, Informação e Sugestão, conforme gráfico extraído do Sistema de Ouvidoria OUV/DF que demonstra o quantitativo de cada tipologia, registrado em 2019.

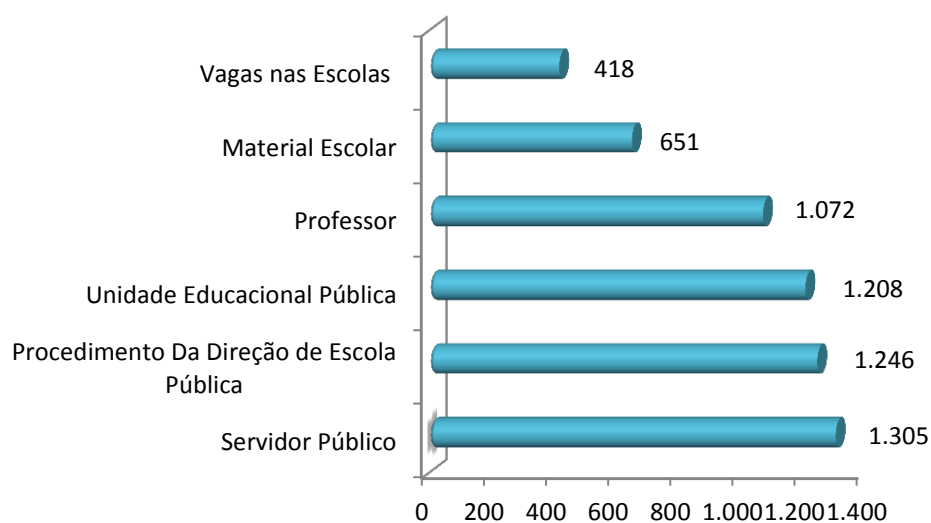


### 2.3 – Análise das demandas por canais de entrada

O cidadão utiliza como principal canal de manifestação o telefone 162 que é a Central de Atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, seguida pela internet, onde a manifestação é feita diretamente no sistema OUV, seguido do atendimento presencial.



### 2.4 Análise das demandas pelos assuntos mais registrados no período



### 3 – Índice de Cumprimento de Resposta

De acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2012, o Órgão Responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. Assim, esta Ouvidoria em conjunto aos Setores de toda Secretaria de Educação trata com prioridade todas as manifestações recebidas para respondê-las de forma satisfatória no prazo vigente da legislação, tendo como prazo médio de resposta nove dias.



## 4 – 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.

Até a presente data, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF respondeu 100% das Manifestações registradas, ou seja, 9.758, e dessas, apenas 1.836 demandas (19%) 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.

## 5 – Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

### 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 ano de 2019, foram registrados 715 pedidos de informação com 100% dos pedidos respondidos.

## **7– Ações de Ouvidoria**

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

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

- Solicitação de relatórios mensais aos servidores das Coordenações Regionais de Ensino e Subsecretarias que atendem as demandas de Ouvidoria, para acompanhamento das demandas recorrentes;

- Projeto Encontro - Encontro dos servidores que atendem as demandas de Ouvidoria a cada três Coordenações Regionais de Ensino para troca de experiências, exposição das legislações atuais e esclarecimento de possíveis dúvidas;

- Participação nos Encontros com os Gestores das Unidades Escolares para sensibilização quanto à importância da Ouvidoria como ferramenta de gestão;

- 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 objetivo foi promover durante ao ano nas 14 Coordenações Regionais de Ensino e oferecer para a maior quantidade possível de servidores.

- Promoção da cultura do registro do elogio tanto por parte do cidadão como pelo servidor da própria Secretaria por meio dos Encontros e reuniões que são realizados. O que já pode ser comprovado com o aumento do número de registro de elogios de 2018 para 2019. Em 2018, foram registrados 256 elogios, e em 2019, 656 elogios.

## **8-Providências Adotadas nas Soluções das demandas de Ouvidorias.**

Além das ações propostas por esta Ouvidoria, segue abaixo as providências adotadas pelos Setores dentro das suas competências para atender aos questionamentos do cidadão:

### **8.1 - Subsecretaria de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação - SUPLAV:**

- Disponibilização dos dispositivos legais relativos ao funcionamento das unidades escolares no site da SEEDF, bem como no ambiente do Sistema de Gestão i – Educar.

- Divulgação de leis, decretos, portarias, resoluções, pareceres e outros atos normativos emanados do Ministério da Educação, do Conselho Nacional de Educação, do Conselho de Educação do Distrito Federal, desta Secretaria e dos demais órgãos do Distrito Federal, por intermédio de Circular - SEI.

- Orientação das unidades escolares quanto aos procedimentos a serem adotados nas situações de casos omissos, regularização de vida escolar e equivalência de estudos, mediante a emissão de Relatório Técnico devidamente fundamentado.

- Apuração de reclamações e/ou às denúncias quanto ao descumprimento das disposições legais, por intermédio de visita *in loco*.

- Acompanhamento e orientação das ações que envolvem o Sistema de Gestão i-Educar, visando à preservação da escrituração escolar e a correta enturmação dos estudantes.

- Previsão de inauguração de 5 (cinco) novos Centros de Educação da Primeira Infância - CEPI's, para o início do ano letivo de 2020, o que ensejará em uma ampliação significativa na oferta na Educação Infantil - Creche (870 vagas).

- Atendimento da educação infantil: creche por intermédio de Instituições Educacionais Parceiras que já foram selecionadas por Chamamento Público. Expansão de parcerias com Organizações da Sociedade Civil - OSC, ainda para o próximo ano letivo, por meio da celebração de novos Termos de Colaboração com instituições que manifestem interesse e sejam habilitadas pelo Chamamento Público 2/2017 - SEEDF.

- Institucionalização do Cartão Creche, programa do GDF que concederá benefício, por meio de auxílio financeiro (via cartão) aos pais ou responsáveis legais pelas crianças (0 - 3 anos), os quais poderão optar pela instituição da rede privada de ensino, previamente credenciada, de sua preferência.



- Padronização dos procedimentos referentes à ocupação de vagas na Educação Infantil - Creche em unidades escolares da rede pública de ensino e em Instituições Parceiras conveniadas, consoante estabelecido no Manual de Procedimentos para Atendimento à Educação Infantil.

## **8.2 - Subsecretaria de Gestão de Pessoas - SUGEP:**

- As ações propostas ao bem-estar dos servidores públicos/professores, e em cumprimento ao disposto na Portaria nº 287, de 26 de setembro de 2018, que outorga à SUGEP/Diretoria de Acompanhamento e Apoio ao Servidor - DISER a responsabilidade de elaboração de programas, articulação e acompanhamento de projetos e ações, direcionados à valorização do servidor, que reconheçam sua integralidade e direito a bem-estar no ambiente de trabalho, em busca de relações profissionais mais humanizadas, melhoria na gestão pública e da qualidade dos serviços públicos prestados, a presente Diretoria tem desenvolvido diversas ações com essa temática, tais como, citamos algumas abaixo:

- Projeto SER-VIR: Este Projeto visa à valorização, motivação, integração e troca de experiências, com foco no bem-estar dos servidores da Secretaria de Estado de Educação – SEEDF, e consequente melhoria da gestão pública, a partir da oferta de atividades físicas e socioculturais pelos próprios servidores da instituição, nas suas horas residuais, pois é sabido que as atividades físicas e socioculturais contribuem para promover o bem-estar e melhoria das relações sócio-profissionais e prevenção do adoecimento, o que consequentemente, traduz-se em melhoria da qualidade do processo ensino-aprendizagem e na redução do absenteísmo.

- Projeto de Ativação Corporal GEFID: O objetivo geral do projeto é o de proporcionar um momento de ativação corporal com exercícios focados no alongamento, na respiração, na mobilidade articular e na correção postural dos servidores, de forma a promover uma melhoria na disposição, reduzindo a fadiga e as tensões; sensibilizar os servidores para a adoção de hábitos saudáveis e um estilo de vida mais ativo; prevenir as doenças laborais e, ainda, proporcionar uma pausa no trabalho, promovendo momentos de integração social e melhora da autoestima e, ainda, estimular uma cultura de hábitos saudáveis.

- Programa de Prevenção de Riscos Psicossociais: Preconiza ações de prevenção e promoção à saúde do servidor com o objetivo de intervir no processo de adoecimento, tanto no aspecto individual quanto nas relações coletivas e no ambiente de trabalho. Realizado em parceria com a SUBSAUDE/SEEC – Secretaria de Economia.



- Encontros de Práticas de Mediação no âmbito da SEEDF: Encontros realizados com o objetivo de difundir o tema da Mediação de Conflitos e alternativas pacificadoras de resolução de conflitos, focando, nesta oportunidade, nas trocas de experiências junto aos profissionais de Orientação Educacional da Rede Pública de Ensino, em Mediação Social, bem como apresentar a Mediação de Conflitos de caráter institucional ocorrente na Gerência de Mediação de Conflitos - GMEC, e como ambas podem contribuir para a atuação desses profissionais.

- Em relação a concursos públicos para o cargo de Professor, o Concurso Público para provimento de vagas para as carreiras Magistério Público e Assistência à Educação do Distrito Federal, realizado pelo Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação e Seleção e de Promoção de Eventos, Cebraspe e regido pelo Edital Normativo nº 23 – SEE/DF, de 13 de outubro de 2016, publicado no DODF EDIÇÃO EXTRA Nº 30, de 14 de outubro de 2016, encontra-se vigente. O certame em voga, em seu edital normativo, estabeleceu que o prazo de validade seria de 02 (dois) anos, contados a partir da data de publicação da homologação do resultado final no Diário Oficial do Distrito Federal. Ressalte-se que por meio do Edital nº 33 - SEE/DF, de 12 de julho de 2019, o concurso teve sua validade prorrogada por mais 02 (dois) anos. No que compete ao cargo de Professor, dentre as correspondentes áreas de atuação, foram previstas diversas vagas, consoante o disposto no Edital normativo em destaque. Contudo, não obstante o número de vagas disponibilizadas, esta Secretaria, em primazia ao interesse público e entrega de um serviço adequado à comunidade no tocante à área de educação, porém, observando estritamente a possibilidade orçamentária e alocação de servidores, nomeou um largo quantitativo de candidatos para a investidura no cargo em comento. Ademais, ressalte-se que foram autorizadas, pela Secretaria de Estado de Economia, outras nomeações para o cargo.

### **8.3 - Subsecretaria de Infraestrutura e Apoio Educacional - SIAE:**

- Em relação ao Cartão Material Escolar/2019, ressaltamos que 39.081 famílias foram contempladas e 64.652 estudantes beneficiados. Em 2020, o benefício foi ampliado e vai contemplar alunos de educação infantil, ensino fundamental, ensino médio e educação especial.