



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



# RELATÓRIO DE GESTÃO 2020





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



**Governador – DF**  
*Ibaneis Rocha*

**Controlador – Geral**  
*Paulo Wanderson Moreira*

**Ouvidor-Geral**  
*José dos Reis de Oliveira*

**Secretário de Estado de Educação**  
*Leandro Cruz Fróes da Silva*

**Secretário Executivo**  
*Fábio Pereira de Sousa*

**Chefe de Gabinete**  
*Paulo Silva Vieira*

**Ouvidora**  
*Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz*

**Assessoria**  
*Edson Marques dos Santos*  
*Thamiris Linhares dos Santos*

**Equipe Técnica**  
*Elizete Ribeiro Trentin*  
*Vanessa da Silva de Araújo*

# MENU

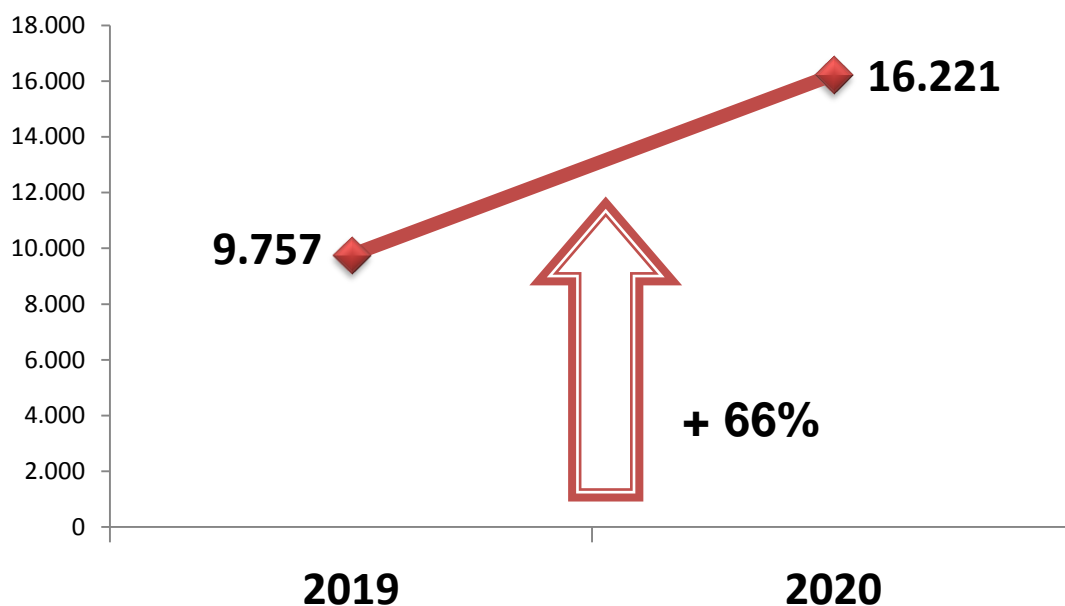
✓ Total de Manifestações de Ouvidoria.....	5
✓ Canais de Atendimento.....	9
✓ Classificação das Manifestações.....	11
✓ Assuntos mais demandados.....	13
✓ Prazos.....	15
✓ Índice de Resolutividade.....	18
✓ Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria.....	19
✓ Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria.....	20
✓ Serviço de Informação ao Cidadão – Esic.....	21
✓ Ações da Ouvidoria em 2020.....	22
✓ Providências adotadas .....	26
✓ Conclusão .....	31

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Relatório de Gestão de 2020, onde são expostos os dados referentes às demandas registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão Esic, com análise comparativa em relação ao ano de 2019. Da mesma forma, estão relacionadas as providências e ações desta Secretaria para solução dos fatos retratados.

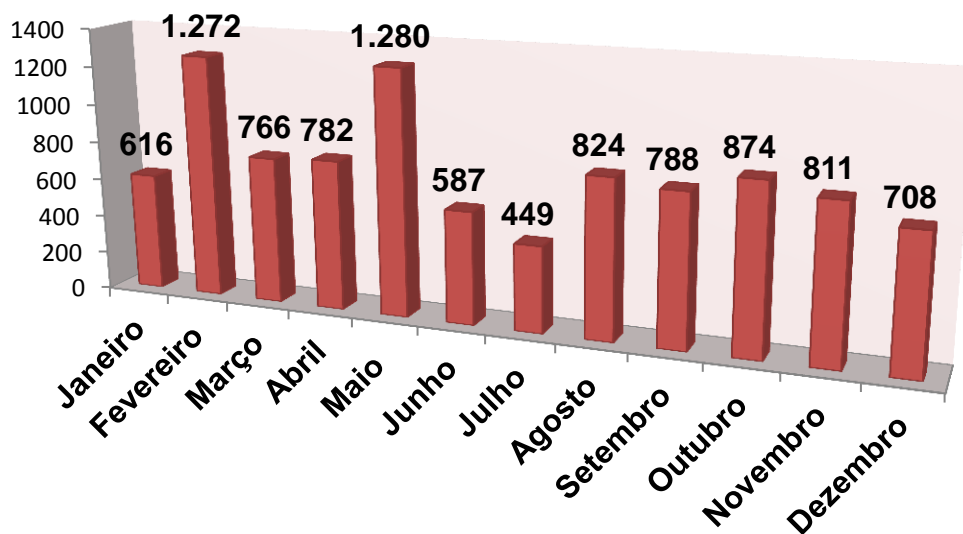
O presente Relatório visa atender ao disposto na **Lei nº 6.519/2020, de 17 de março de 2020**, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e de participação dos mesmos na fiscalização da eficácia dessas atividades no âmbito do Distrito Federal.

O objetivo é trazer como reflexão, além das informações estatísticas, como a Ouvidoria tem atuado e ampliado seus instrumentos de gestão para a prestação dos serviços públicos ofertados a toda a comunidade baseada nos fundamentos da própria Secretaria de Educação e nas orientações advindas da Ouvidoria Geral do DF.

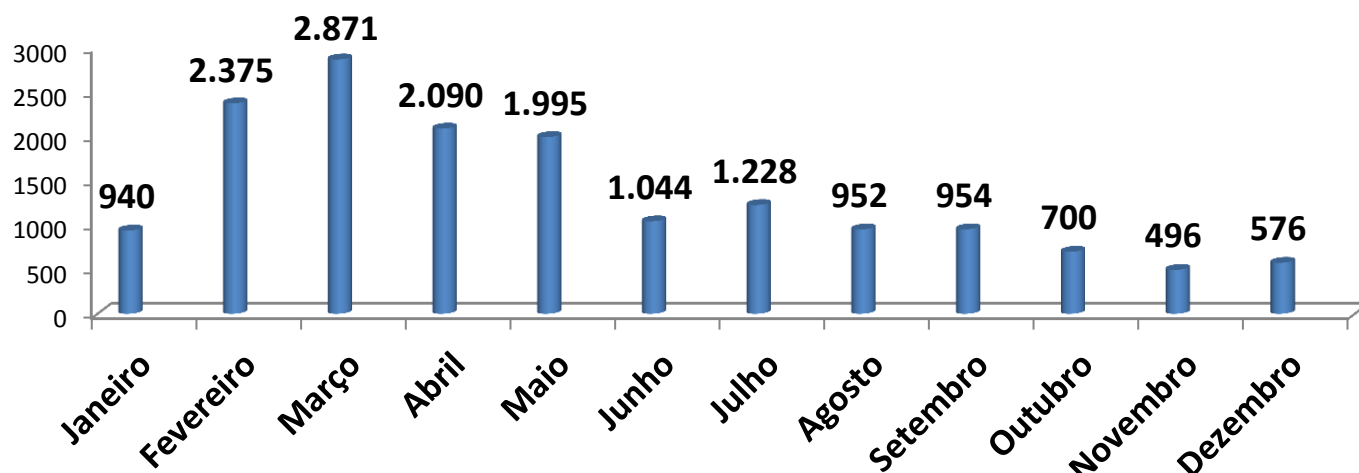
## Total de Manifestações da Ouvidoria



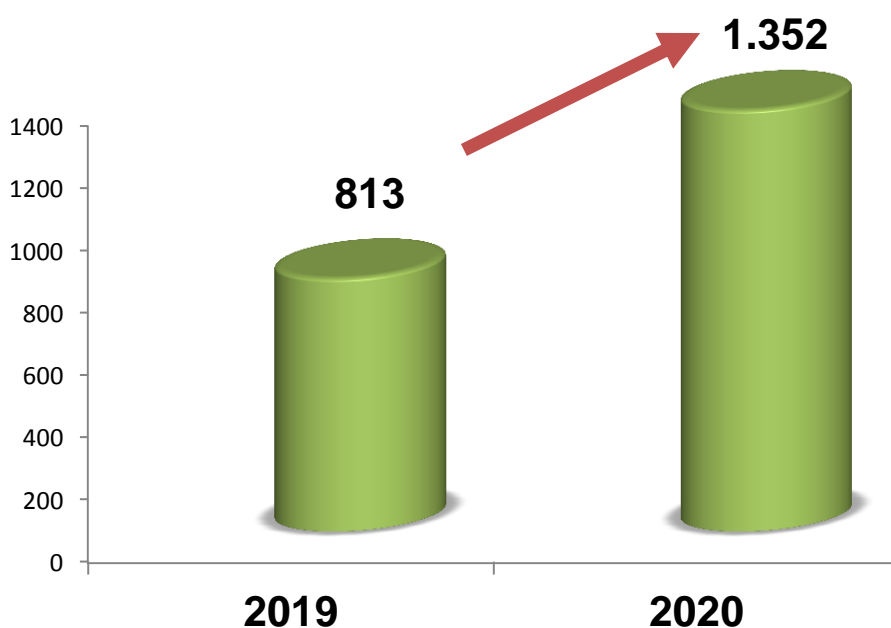
### ❖ Total de Manifestações por mês em 2019



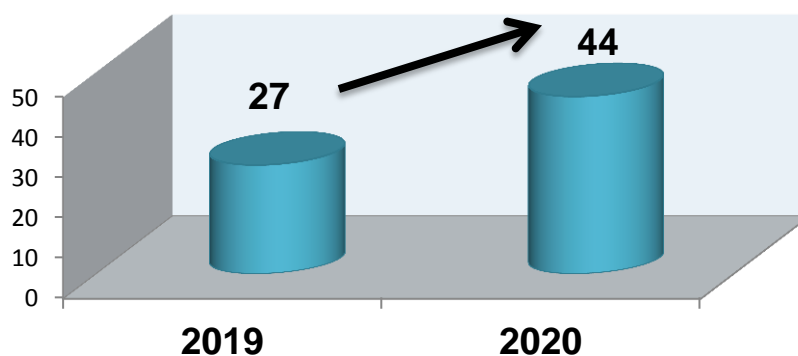
## ❖ Total de Manifestações por mês em 2020



## ❖ Média de Manifestações mensal



## ❖ Média de Manifestações Diária



- A Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF acolheu em 2020 **16.221 demandas** por meio do Sistema de Ouvidoria OUV/DF. De 2019 para 2020, nota-se **crescimento de 66%** do total de manifestações apontadas no período.

- Em relação aos meses, conseqüentemente, o aumento foi considerável, **com destaque ao mês de março, de 2019 para 2020, onde obtivemos acréscimo de 275%** de registros.

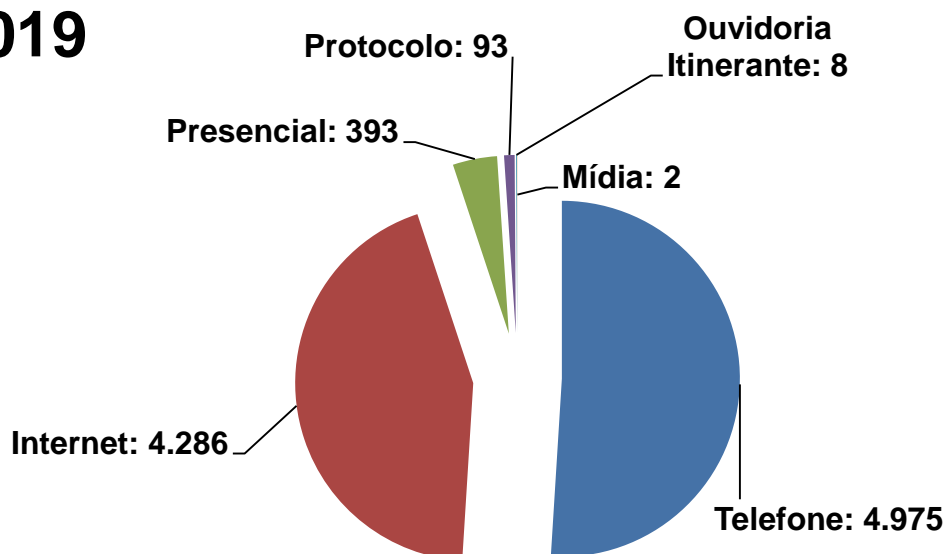
- Destaca-se que de 2019 para 2020, a média de registros mensais subiu 66%. Enquanto, a média de manifestações computadas por dia, ampliou 63%.

- É importante destacar que devido ao isolamento social ocasionado pela pandemia do Coronavírus COVID – 19, as aulas das escolas públicas e privadas do Distrito Federal foram suspensas no dia **11 de março**, por decisão sancionada pelo Governo do Distrito Federal, através do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020. Em **23 de março** de 2020, por meio do Decreto nº 40.546, foi instituído o Teletrabalho, em caráter excepcional e provisório para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do DF.
- Cabe ressaltar a publicação da Portaria nº 159, de 13 de Julho de 2020, desta Secretaria de Educação que autoriza o retorno dos servidores às Unidades Administrativas, com exceção daqueles pertencentes ao grupo de risco à COVID-19.
- No 4º trimestre, identifica-se declínio do registro de manifestações de aproximadamente 26%, em comparação 2019 para 2020. Considera-se que a diferença no quantitativo de demandas, deve-se a alteração do calendário das aulas, devido a Pandemia Mundial do COVID-19. De acordo com o novo calendário, o ano letivo terá seu encerramento em 29 de janeiro de 2021, o que refletirá nos números do 1º Trimestre do referido ano.
- Diante do novo cenário, o cidadão, cada vez mais, recorre à Ouvidoria como forma de atender aos seus anseios e questionamentos. Fato comprovado pelo aumento significativo da quantidade de demandas de 2019 para 2020, principalmente no mês de março, onde a Pandemia provocada pelo Coronavírus atinge o Distrito Federal, com o primeiro caso confirmado no dia 08 de março de 2020 e a suspensão das aulas em 11 de março.

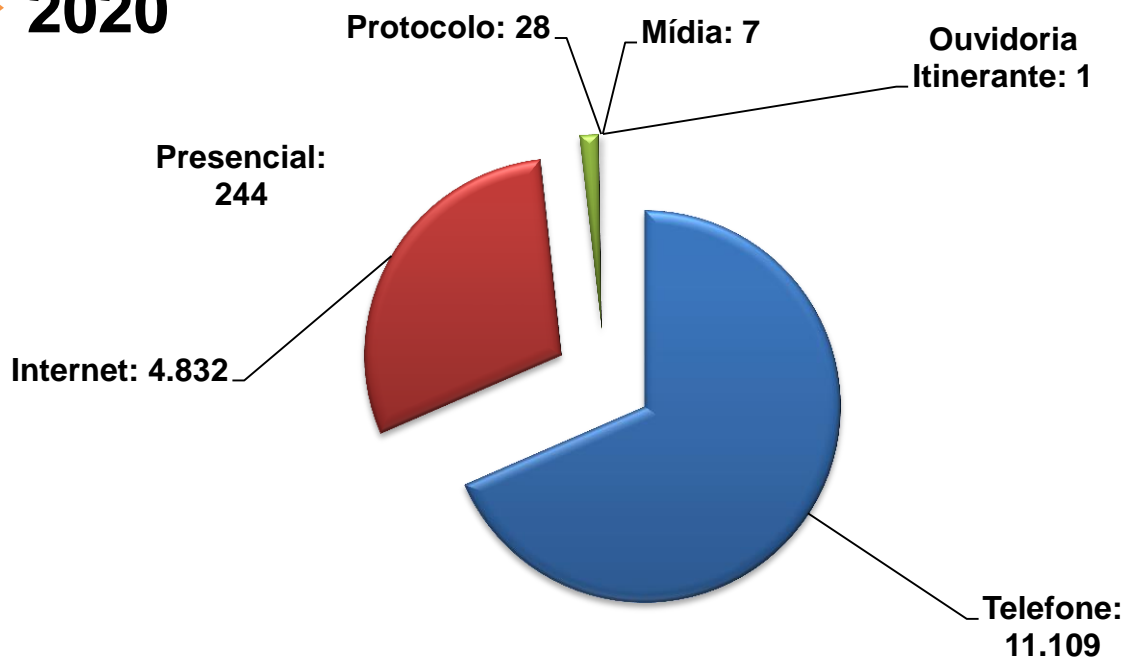


## Canais de atendimento

⇒ 2019



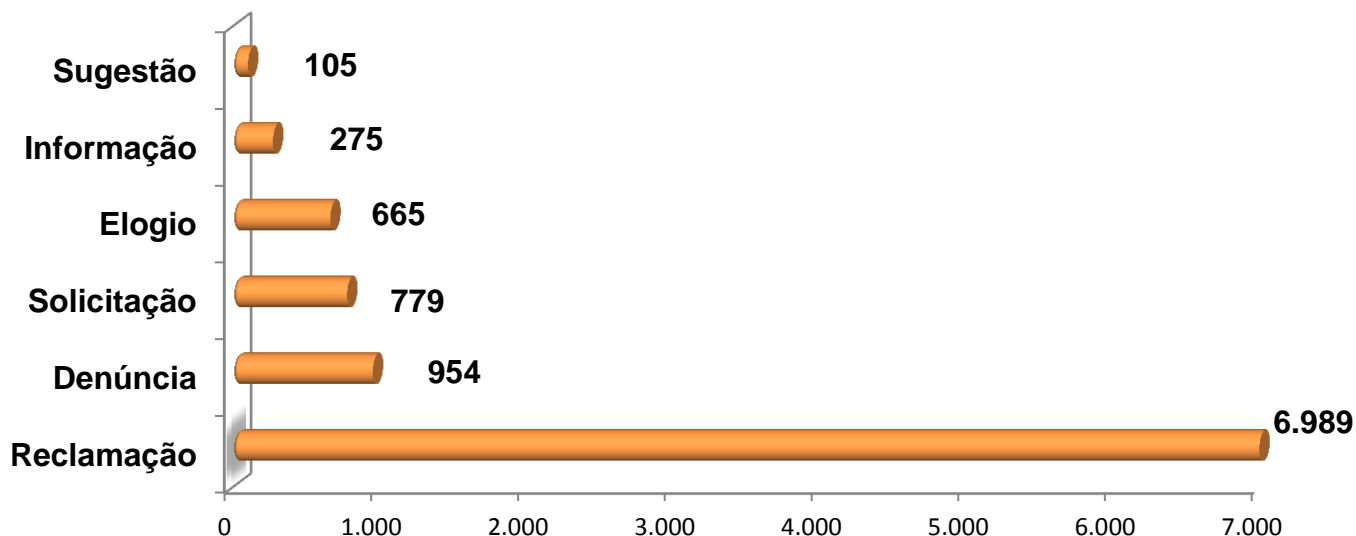
⇒ 2020



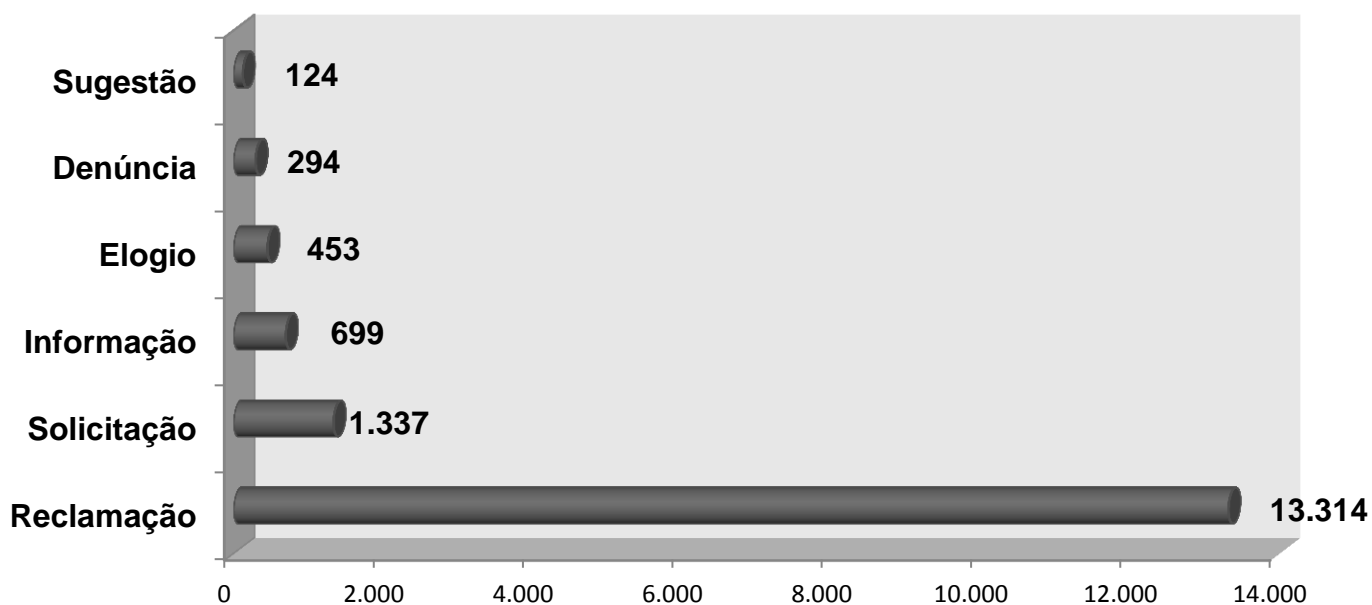
- ✓ Os gráficos acima demonstram os canais de atendimento da Ouvidoria, bem como, o quantitativo de demandas registradas na utilização de cada um, nos anos de 2019 e 2020.
- ✓ Destaca-se que os canais mais utilizados pelo cidadão para o registro de suas manifestações são:
  - 1. Central de Atendimento 162;
  - 2. Internet;
  - 3. Atendimento Presencial.
- ✓ Observa-se que o uso da Central de Atendimento 162 ganha significativo destaque, no decorrer dos anos, com o acréscimo de 123%.
- ✓ Em relação à utilidade da Internet, ou seja, o acesso direto ao site do Sistema de Ouvidoria OUV/DF ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), ocorre aumento de 12% dos registros.
- ✓ Nota-se que o Atendimento Presencial, em contrapartida, diminuiu 38% em comparação ao ano de 2019 para 2020.
- ✓ É oportuno inferir que as referidas alterações devem-se tanto ao distanciamento social causado pela pandemia do COVID-19, como também, ao importante trabalho desempenhado pela Central de Atendimento 162, exclusiva e gratuita para os assuntos de Ouvidoria, e a facilidade de manuseio no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

## Classificação das manifestações

2019



2020



- As manifestações são classificadas em Elogio, Solicitação, Reclamação, Denúncia, Informação e Sugestão, conforme gráficos acima com dados extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV/DF que apresentam o quantitativo de demandas em 2019 e 2020, separadas por classificação.

- É possível constatar o aumento de registros em relação às tipologias RECLAMAÇÃO, INFORMAÇÃO e SUGESTÃO, cerca de 90%, 72% e 18%, respectivamente, em comparação ao ano de 2019 para 2020.

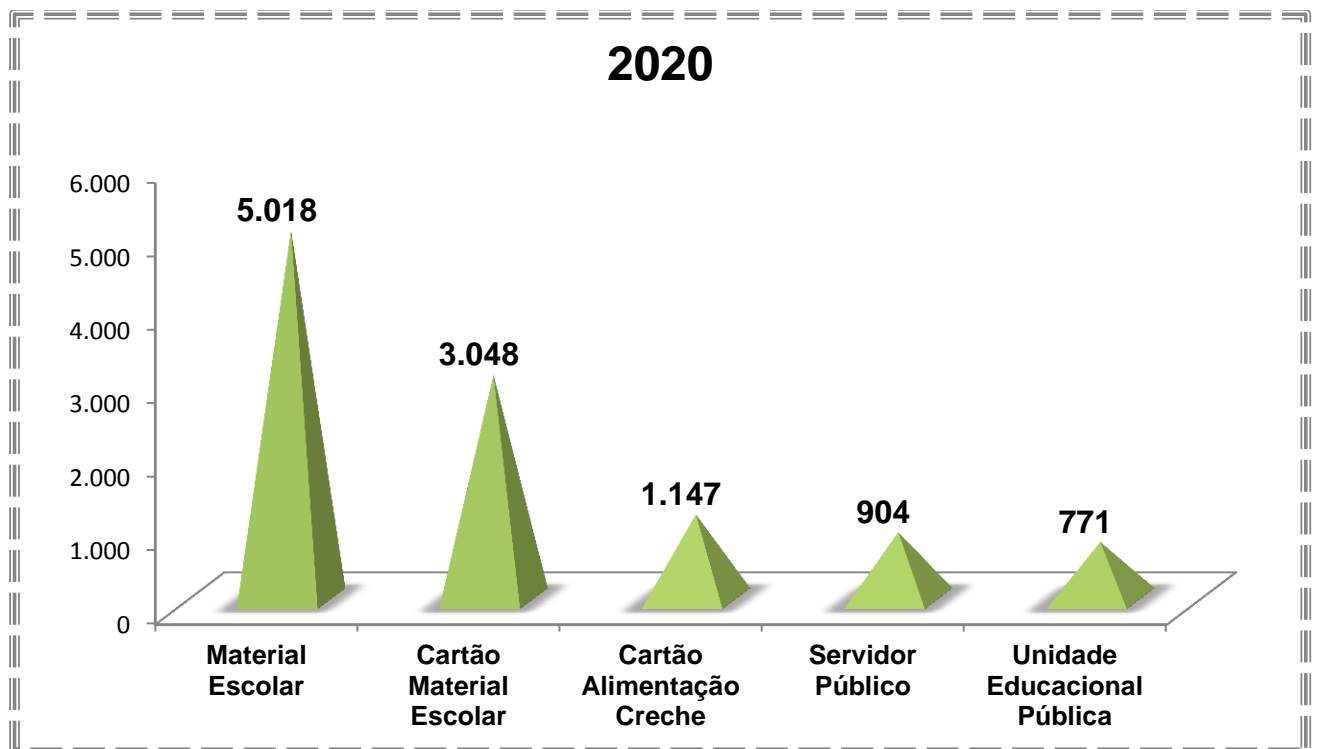
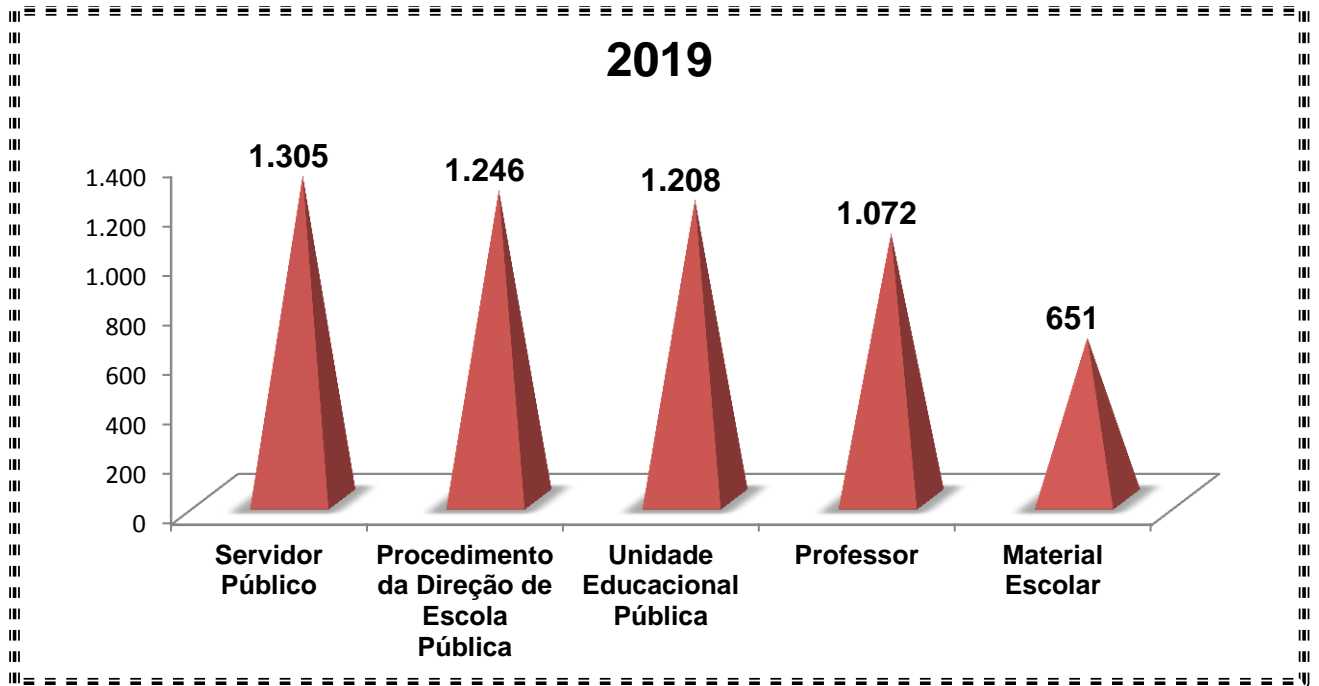
- Quanto ao registro de DENÚNCIAS e ELOGIOS, houve redução de 69% e 30%, nessa ordem.

- Salienta-se que em 2020, todos vivenciaram situações extremamente atípicas ocasionadas pelo momento de Pandemia Mundial. Os envolvidos no processo de ensino – aprendizagem tiveram que se adaptar às mudanças postas com a suspensão das aulas nas escolas públicas e privadas e a implantação do Teletrabalho aos servidores para continuidade dos serviços públicos essenciais.

- Os cidadãos, por sua vez, na ânsia de requerer e questionar do Governo o planejamento e execução de ações efetivas, utilizam a Ouvidoria como instrumento de credibilidade para conclusão das demandas apresentadas.

- Cabe ressaltar que esta Ouvidoria empenha-se constantemente para que as boas práticas do Órgão, registradas pela comunidade, sejam enaltecidas e os servidores sintam-se cada vez mais motivados e comprometidos na busca da qualidade dos serviços prestados.

## Assuntos mais demandados

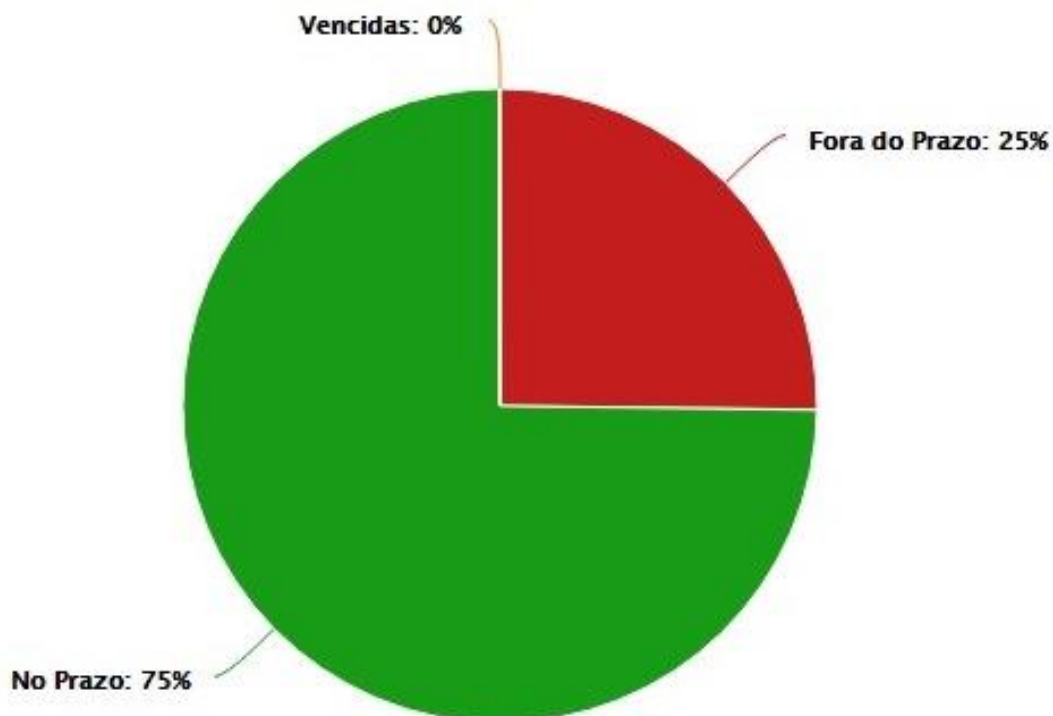


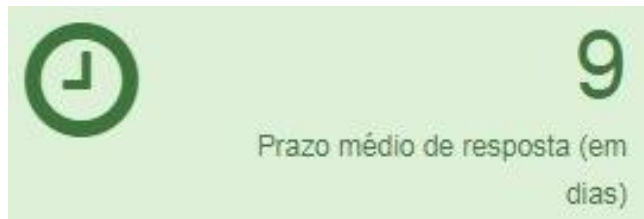
- Destaca-se que os temas “**Servidor Público**” e “**Unidade Educacional Pública**”, apresentam redução de 31% e 36%, nessa ordem, de 2019 para 2020. Assim como, os assuntos “**Procedimento da Direção de Escola Pública**” e “**Professor**”, apontados em 2019, porém, não relacionados no ranking de 2020. Possivelmente, tais alterações foram ocasionadas pela suspensão das aulas nas unidades educacionais públicas e privadas para conter a disseminação do Coronavírus COVID-19.
- Em 2020, os assuntos “**Material Escolar**”, “**Cartão Material Escolar**” e “**Cartão Alimentação Creche**” estão em destaque como os mais registrados no Sistema de Ouvidoria OUV/DF. Com a pandemia e a suspensão das aulas, a Secretaria de Educação cria o Programa Bolsa Alimentação e Cartão Alimentação Creche, cujo objetivo é auxiliar no custeio das refeições por meio de repasse financeiro, às crianças regularmente matriculadas nas Unidades Educacionais Públicas. Além do já existente Cartão Material Escolar, destinado à compra de material escolar através de cartão magnético recebido pelo responsável do aluno.
- Cumpre informar que esta Ouvidoria providencia alteração na listagem dos assuntos referentes à Secretaria de Educação, junto à Ouvidoria Geral do DF, no Sistema OUV/DF, na busca de facilitar a compreensão das tipologias tanto por parte do cidadão como para os Gestores.

## Prazos



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





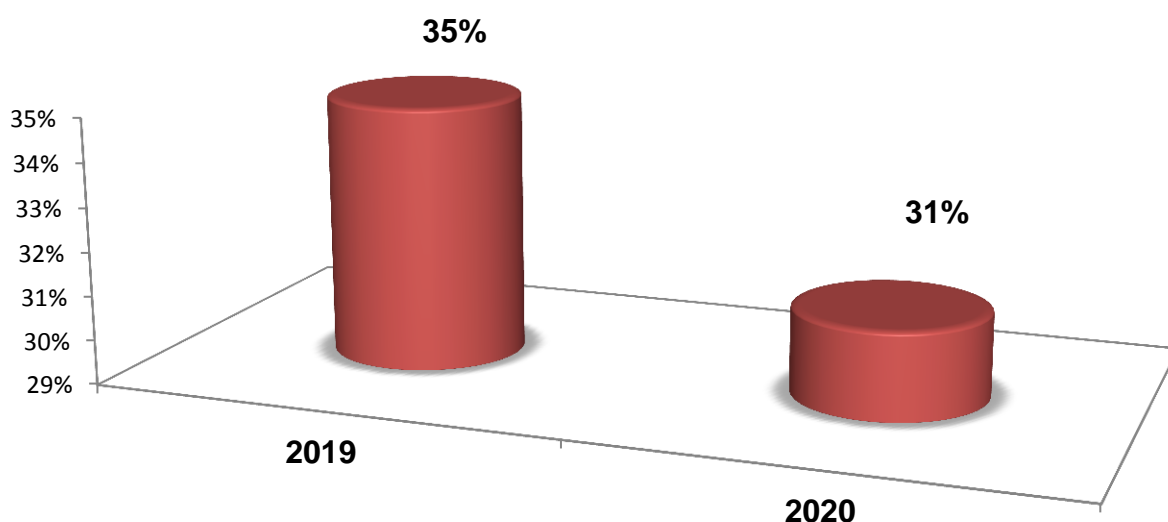
## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





- ❑ 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.
- ❑ Em 2020, alcançamos **o prazo médio de 09 dias nas respostas**. Com isso, destaca-se a melhoria no Índice de Cumprimento do prazo de resposta, de 15 para 09 dias.
- ❑ Sobre a quantidade de demandas respondidas, a Ouvidoria da Secretaria de Educação perfaz **96% de atendimento no prazo vigente da Lei, em 2020**. Em contrapartida, no ano de 2019, esse percentual atingiu os 75%.
- ❑ Esta Ouvidoria em parceria com os Setores de toda Secretaria de Educação trata com prioridade as manifestações recebidas para respondê-las de forma satisfatória no prazo vigente da legislação, mesmo com o aumento significativo da quantidade de registros.

## Índice de Resolutividade

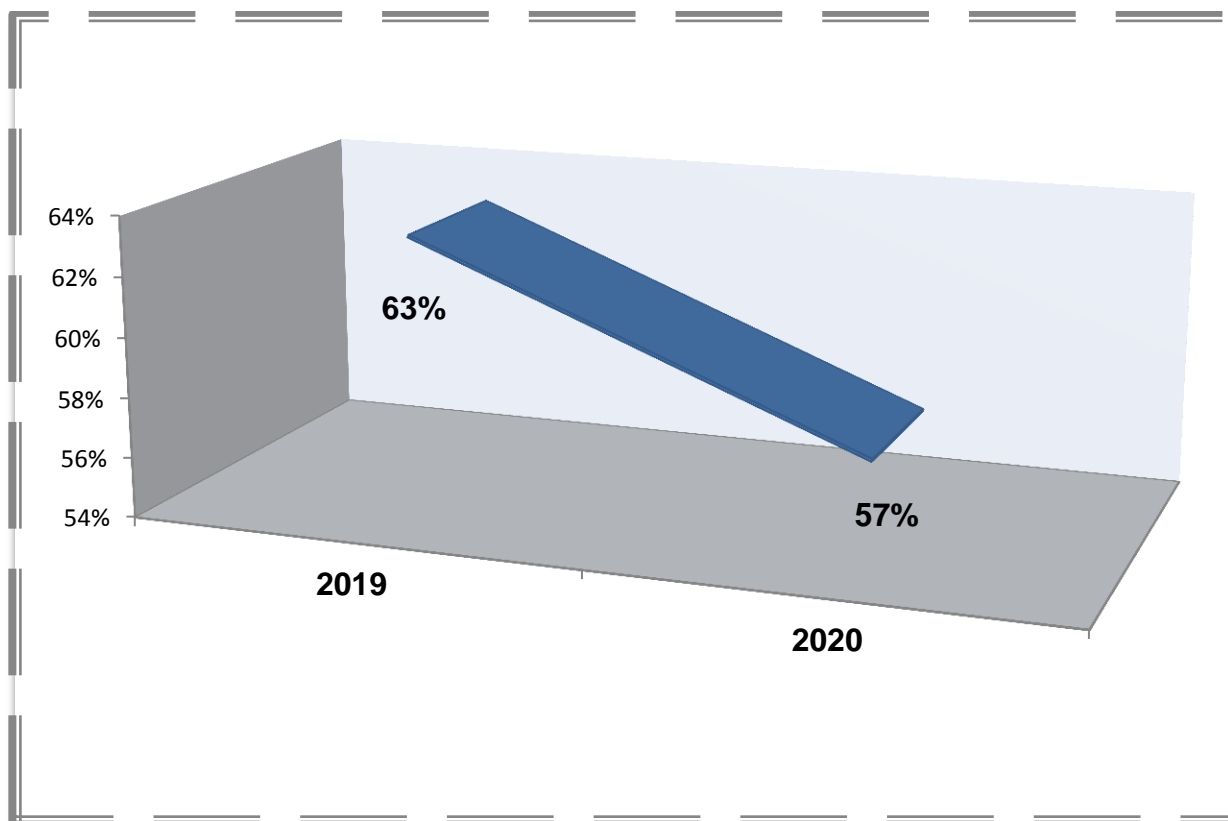


O Índice de Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do usuário após receber sua resposta, sendo de preenchimento opcional que pode ser realizado a qualquer tempo. Através dele, o cidadão tem a oportunidade de avaliar a conclusão expedida pelo Órgão em relação ao questionamento registrado.

Esta Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF esclarece que 100% das Manifestações registradas em 2020, ou seja, 16.221, foram respondidas, e dessas, apenas 3.222 (19%) demandas avaliadas pelo cidadão, tendo optado por RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA.

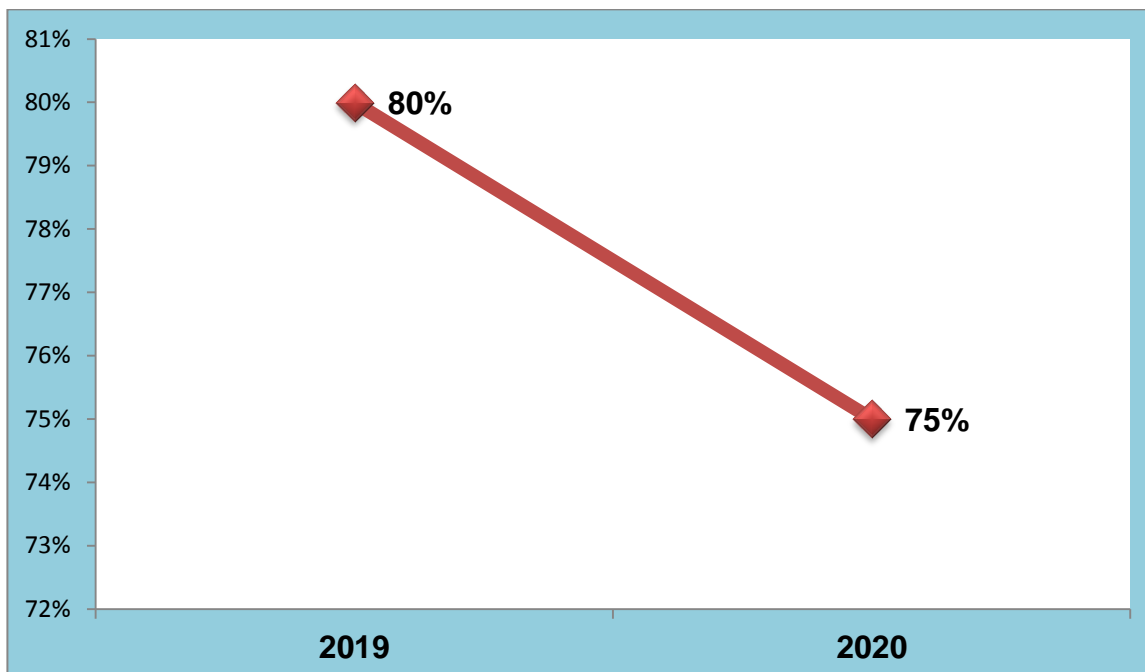
Salienta-se que a Ouvidoria, atenta ao crescimento do Índice de Resolutividade, pratica análise minuciosa da qualidade das respostas e realiza ações para que a participação dos cidadãos seja cada vez mais ativa, de modo a contribuir para a melhoria das atividades do Órgão.

## Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria



Ao receber o retorno de sua demanda, o cidadão é convidado a participar de pesquisa de satisfação diretamente no Sistema de Ouvidoria OUV-DF para o cálculo do índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria. São disponibilizadas perguntas relacionadas ao atendimento, ao sistema informatizado e à qualidade da resposta da manifestação.

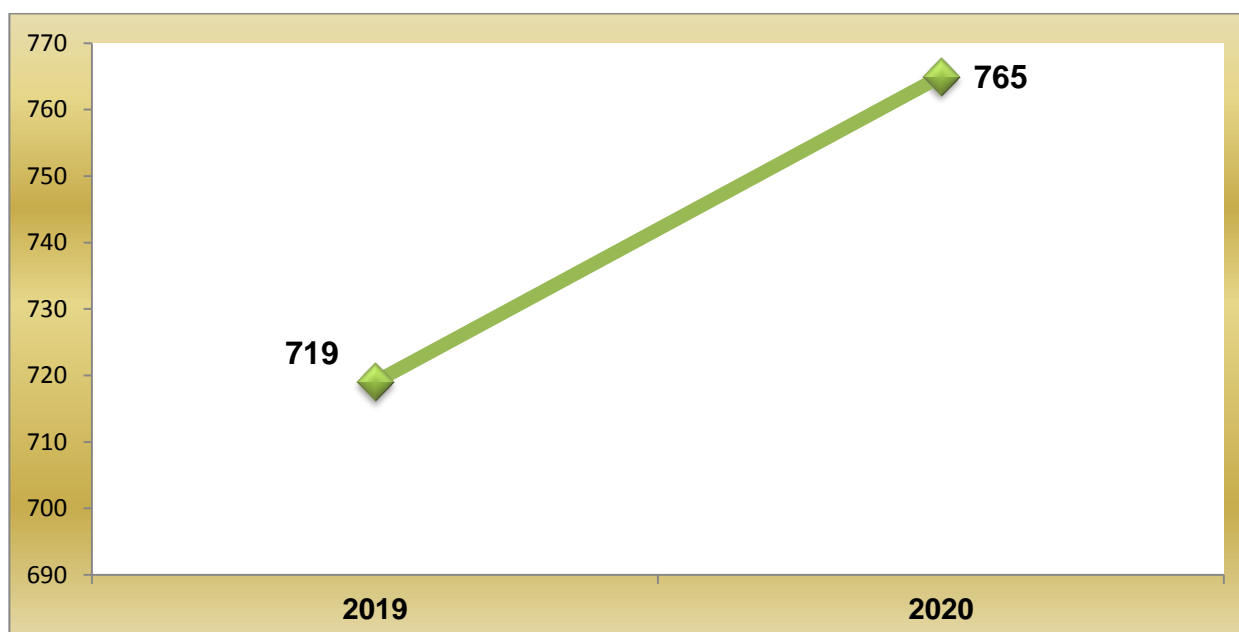
## Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria



- × Indicador obtido por meio da Pesquisa de Satisfação que demonstra o grau de confiança do cidadão com os serviços da Ouvidoria.
- × Em 2020, atingimos 75% de Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria.

## Serviço de Informação ao Cidadão - eSIC

- A informação produzida pelo Estado é sempre pública pertencente ao cidadão e cabe aos Estados provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender de forma eficaz às demandas solicitadas aos Órgãos.
- O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e- SIC por meio do endereço eletrônico <http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>.
- Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.
- O pedido não precisa ser justificado, apenas conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada.
- **Nota-se crescimento da quantidade de Pedidos de Informação registrados no Sistema, de 2019 para 2020.**



## Ações da Ouvidoria em 2020

- ❖ Acolhimento e tratamento especializado às **16.221 manifestações** registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e aos **765 Pedidos de Acesso à Informação**, no Sistema de Informação ao Cidadão Esic.
- ❖ Análise e devida correção de fluxo de **594 manifestações no Sistema de Ouvidoria OUV/DF**, por se tratarem de assunto pertinente a outros Órgãos.
- ❖ Alinhamento com os Setores Responsáveis pela gestão dos benefícios Cartão Bolsa Alimentação/Material Escolar e Cartão Alimentação creche, para melhor tratamento das demandas.
- ❖ Em meados de fevereiro, organização do Evento "**Encontro com o Secretário**", promovido por esta Ouvidoria com a presença dos servidores que atuam diretamente com as manifestações nas Coordenações Regionais de Ensino, Subsecretarias e Corregedoria. Na ocasião, contamos com a presença do Secretário de Educação, bem como, do servidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, José Vanderlei dos Santos Rolim. O objetivo do Encontro era acolher os servidores para o início do ano e discutir sobre as ações propostas no decorrer do período.
- ❖ Atendimentos presenciais humanizados ao público interno e externo.
- ❖ Suporte aos Gestores das Unidades Escolares na melhoria do atendimento às demandas de Ouvidoria.
- ❖ Reuniões com os Gestores sobre as demandas recorrentes.
- ❖ Sensibilização em reuniões e encontros quanto à atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão.



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



- ❖ 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.
- ❖ Solicitação de Relatórios Mensais aos servidores que atuam diretamente com as manifestações, para acompanhar e aprimorar as ações da Ouvidoria.
- ❖ Treinamento online aos novos servidores que passam a atuar com as manifestações.
- ❖ Atuação da Ouvidoria para a resolução de conflitos e possíveis dificuldades de comunicação interna.
- ❖ Promoção da cultura do registro do elogio tanto por parte do cidadão como pelo servidor da própria Secretaria.
- ❖ Contato telefônico para os cidadãos de demandas específicas com o objetivo da melhoria contínua à resolução dos fatos apresentados.
- ❖ Tratativas junto aos servidores quanto ao cumprimento do prazo de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, o qual estipula o período de vinte dias, a fim de apurar e informar o resultado final ao manifestante.
- ❖ Envio trimestral de sugestões ao Gabinete desta Secretaria, com referência aos assuntos mais recorrentes e possíveis melhorias.
- ❖ Tratativas com a Assessoria do Gabinete sobre as atualizações necessárias à Carta de Serviços e à Transparência Ativa.
- ❖ Atuação de forma a sensibilizar todas as Unidades/Setores a disponibilizarem informações atualizadas aos cidadãos em site oficial desta Secretaria, tais como, horários especiais para certos serviços, formas e prioridade de atendimentos, de modo a facilitar o acesso à informação ativa e direta.

- ❖ Considerando a necessidade de enfrentamento à Pandemia do Coronavírus no âmbito do Distrito Federal e em cumprimento aos normativos exarados pelo poder público para a manutenção dos serviços essenciais prestados à população em geral e servidores da Secretaria de Estado de Educação, esta Ouvidoria desenvolveu as ações a seguir relacionadas, no sentido de preservar as suas funções e procedimentos durante o período de oposição à disseminação do vírus no Distrito Federal:
- Definido como serviço essencial, o atendimento às demandas do público externo e interno, provenientes dos canais de Ouvidoria, foi mantido por meio do Teletrabalho, a partir de 23 de março de 2020.
  - Para a homogeneidade e acompanhamento do trabalho das equipes nas Regionais de Ensino, Subsecretarias e Corregedoria, esta Ouvidoria realizou, inicialmente, reuniões virtuais, desde o dia 25 de março de 2020.
  - O objetivo da ação era discutir sobre o atendimento das demandas de Ouvidoria, orientar acerca do Teletrabalho e das ações nos Relatórios de Atividades diários produzidos por cada servidor e a relevância das observações diárias sobre as informações contidas no site oficial.
- ❖ Diante do novo cenário e adaptação às rotinas de trabalho, a Ouvidoria desenvolve a ação virtual “**Roda de Conversa**” que contou com a participação do palestrante José Vanderlei dos Santos Rolim, servidor do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios- MPDFT. O objetivo do Encontro foi acolher os servidores, como tema principal “**Consequências da pandemia na saúde mental dos servidores, visando seu bem estar.**”
- ❖ Em continuidade às atividades desenvolvidas durante o Teletrabalho, a Ouvidoria promove a ação virtual “**Bate papo com a Corregedoria**”. Observamos a necessidade dos referidos encontros entre a Equipe da Corregedoria com os servidores atuantes nas Coordenações Regionais de Ensino no sentido de aperfeiçoar a tramitação das Denúncias e sanar dúvidas quanto ao tratamento e encaminhamento.



- ❖ No sentido de acompanhar e agregar ao trabalho desenvolvido pelos servidores que atuam com as demandas, esta Ouvidoria executa a ação virtual **“Dia a Dia com a Ouvidoria”**, onde foram realizadas videochamadas com as Equipes das Regionais de Ensino e Subsecretarias, as quais deveriam apresentar as seguintes informações, para serem discutidas nos Encontros, com ênfase ao período desde a implantação do teletrabalho: **Quantidade de demandas; Rotina de Trabalho; Pontos positivos; Dificuldades e Sugestões para a melhoria do trabalho.**
- ❖ Após o retorno ao trabalho presencial, esta Ouvidoria realizou novamente reuniões virtuais com os servidores atuantes diretamente com as manifestações para acompanhar, orientar e discutir sobre as rotinas de trabalho e tramitações necessárias nesse período.
- ❖ É cabível destacar que devido às medidas adotadas para contenção ao avanço do Coronavírus, a execução de algumas ações propostas para 2020 restou prejudicada.
- ❖ No entanto, ressalta-se que as atividades desta Ouvidoria, considerado serviço essencial, foram contínuas com a idealização e materialização de novos procedimentos, para adaptar o trabalho ao cenário vivenciado de forma a garantir o atendimento eficiente aos questionamentos do cidadão.

## Providências adotadas pelos Setores

Além das ações executadas por esta Ouvidoria, para atendimento às manifestações e melhoria dos serviços públicos prestados, segue abaixo as providências adotadas pelos Setores demandados com os assuntos mais recorrentes, dentro das suas competências:

- Diante da elevada demanda e a necessidade de resposta célere, o setor responsável pela gestão da prestação de serviços do Programa Bolsa Alimentação Escolar destaca dois servidores para análise e resolução dos questionamentos, além de atuar em constante parceria com outras Unidades que subsidiam com informações relevantes para a solução das manifestações. (Diretoria de Alimentação Escolar).
- Análise minuciosa das demandas de Ouvidoria referentes ao benefício “Bolsa Alimentação Escolar Creche”, destinado a crianças de 0 a 5 anos atendidas nas creches e instituições parceiras da rede pública de ensino do Distrito Federal. Verificação de determinadas inconsistências e aperfeiçoamento do sistema de extração das informações para regularização dos pagamentos pendentes. Ações executadas, tendo em vista, o aumento considerável dos questionamentos e a exigência de resposta a curto prazo. (Gerência de Suporte e Oferta às Instituições Educacionais Parceiras).
- Disponibilização do benefício Bolsa Alimentação Escolar Creche a 22.758 (vinte e dois mil e setecentos e cinquenta e oito) estudantes regularmente matriculados, conforme planejamento estratégico da oferta educacional. (Diretoria de Acompanhamento da Oferta Educacional)
- Cumprimento quanto à disponibilização da oferta educacional a todos os estudantes inscritos, **37.172 (Trinta e sete mil e cento e setenta duas inscrições)** para ingresso nas Etapas: Educação Infantil – Pré- Escola, Ensino Fundamental e Ensino Médio ou na Modalidade da EJA realizadas por meio da Central Única de Atendimento Telefônico – SIM/156/Sistema i-Educar conforme Cronograma das Etapas de Matrícula 2020, e a realização de 1.750 (Mil setecentas e cinquenta) novas matrículas na Rede Pública de Ensino, desde o início da pandemia. (Diretoria de Acompanhamento da Oferta Educacional).

- Elaboração e publicização de orientações a todos os Gestores Escolares; e, em especial às equipes de Secretarias Escolares, em observância as atribuições regimentais, bem como, realização de Vídeo Reuniões com os Chefes responsáveis nas Regionais de Ensino. (Gerência de Supervisão da Rede Pública de Ensino).
- Encaminhamento de Circular n.º 52/2020 - SEE/SUPLAV (Processo SEI [00080-00129448/2020-78](#)), que torna público o documento “**Orientações à Rede Pública de Ensino para o registro das atividades pedagógicas não presenciais**”, considerando as Diretrizes Pedagógicas e Operacionais vigentes nesta Casa, bem como as normas de escrituração escolar, aplicáveis ao atual contexto. (Gerência de Supervisão da Rede Pública de Ensino)
- Acolhimento da comunidade escolar para assegurar o direito do estudante à educação, sobretudo, preservar a vida e a saúde de todos: profissionais, famílias e estudantes. Uma verdadeira experiência de Rede Colaborativa. (Gerência de Supervisão da Rede Pública de Ensino).
- Realização de diligências junto as Instituições Educacionais, tanto por telefone, como por e-mail, além de atendimento aos pais e responsáveis dos estudantes, bem como, aos próprios alunos, para tratativas relacionadas às demandas de Ouvidoria, com a grande maioria relativa ao funcionamento irregular de Instituições Educacionais - IE com prestação de serviços pedagógicos, solicitação de documentos escolares e/ou publicação em Diário Oficial do Distrito Federal de Certificação de Conclusão de Curso de Educação de Jovens e Adultos e Educação Profissional Técnica de Nível Médio, dificuldade para atendimento nas referidas escolas e oferta de atividades educacionais não presenciais com a utilização de Tecnologias de Comunicação e Informação – TICs. (Gerência da Rede Privada de Ensino).
- Mediante publicação do Parecer Nº 33/2020 – Conselho de Educação do DF, o Setor Responsável desta Pasta encaminhou Ofício nº 84/2020-SEE/SUPLAV/DINE, aos estabelecimentos de ensino regularmente credenciados junto a Secretaria de Estado de Educação, para instruções e esclarecimentos sobre a devida reorganização pedagógica e administrativa como um todo, bem como, do Calendário Escolar 2020, em decorrência da suspensão das aulas presenciais.

- Orientação e acompanhamento, por meio de contatos constantes, das atividades desenvolvidas pelas Instituições Educacionais quanto à necessidade de estrita observância às normas vigentes, no intuito de resguardar o interesse dos estudantes e de todos aqueles que necessitam dos serviços por elas prestados, bem como, reduzir as ocorrências registradas no Sistema de Ouvidoria. (Gerência da Rede Privada de Ensino).
- Disponibilidade de toda a equipe responsável, mesmo no período de Teletrabalho, para atendimento das demandas, inclusive recepcionando, por telefone e por e-mail, algumas famílias, em busca do melhor acolhimento ainda que diante de todas as limitações impostas pela pandemia. (Gerência da Rede Privada de Ensino)
- Correção de fluxo das demandas referentes ao funcionamento irregular das instituições educacionais, tendo em vista, a publicação do Decreto Nº 40.583, de 01/04/2020, o qual estabelecia como competência da **Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL** a fiscalização dos referidos estabelecimentos, por meio da aplicação de suas legislações. (Gerência da Rede Privada de Ensino).
- Conclusão das possíveis pendências com o retorno às visitas in loco, a partir de 21 de setembro de 2020, após autorização de retomada das atividades presenciais nas instituições educacionais da rede privada de ensino. (Gerência da Rede Privada de Ensino).
- Agilidade e assertividade no encaminhamento da resposta ao cidadão; Esclarecimentos sobre as atribuições dos Educadores Sociais Voluntários e Monitores; Reuniões com as Coordenações Regionais de Ensino para alinhamento das tratativas sobre os atendimentos dos Educadores Sociais Voluntários e Monitores; Reanálise de alguns Estudos de Casos dos estudantes com deficiência visando à identificação da demanda dos Educadores Sociais Voluntários e/ou Monitores; Esclarecimentos sobre a não exclusividade do atendimento dos Educadores Sociais Voluntários e Monitores; Realização de reunião com a Promotoria de Justiça de Defesa da

Educação - PROEDUC - MPDFT sobre as atribuições, o número de Educadores Sociais Voluntários e Monitores em atuação na SEEDF e a não exclusividade do atendimento. (Diretoria de Educação Inclusiva).

- Agilidade e assertividade no encaminhamento da resposta, bem como a devida orientação quanto às providências relacionadas ao planejamento para promoção de eventos remotos gravados ou ao vivo, que permitam acessibilidade aos espectadores surdos ou deficientes auditivos. (Gerência de Articulação Institucional).
  
- Realização de projetos e atividades voltadas à valorização do servidor e ao seu bem-estar no ambiente de trabalho em busca de relações profissionais mais humanizadas, melhoria na gestão pública e da qualidade dos serviços públicos prestados. Citam-se algumas ações, dentre várias realizadas pela Diretoria de Acompanhamento e Apoio ao Servidor, em 2020:
  - **Enfrentamento do estresse e saúde mental.** Objetivo: Orientar o servidor da SEEDF na redução e controle de estresse causado pelas circunstâncias atuais da pandemia do Coronavírus.
  - **Nutrindo corpo e mente.** Objetivo: Promover hábitos alimentares saudáveis com intuito de amenizar os sintomas e efeitos da pandemia tanto na saúde mental quanto corporal.
  - **Ativação Corporal.** Objetivo: Proporcionar um momento de ativação corporal com exercícios focados no alongamento, respiração e correção postural, visando contribuir para a saúde física e mental dos servidores da SEEDF neste período.
  - **Política Pública para os Servidores com Deficiência da SEEDF.** Objetivo: Permitir que os servidores com deficiência da SEE/DF possam relatar suas atividades diárias de trabalho e quais as necessidades de mudanças frente às dificuldades para desempenhar suas funções laborais com eficiência.

- **Grupo de Apoio e Acolhimento – Luto COVID.** Objetivo: Acolher e ouvir os servidores e familiares enlutados pela COVID -19
  - **Encontro de Práticas de Mediação no Âmbito da SEEDF.** Objetivo: Informar e orientar sobre possíveis resoluções de conflitos no âmbito desta Secretaria de Educação (SEEDF), técnica de resolução de controvérsias entre servidores, em atenção e respeito aos ditames da Lei 13.140/2015, Instrução Normativa Nº 02 da Controladoria Geral do Distrito Federal, de 25/07/2016 e a Portaria SEEDF Nº 352, de 01/11/2018.
  - Ações de prevenção, gestão e autocomposição de conflitos relacionados ao ambiente de trabalho, envolvendo servidores, com o acolhimento e acompanhamento humanizado interdisciplinar e escuta ativa aos envolvidos na situação.
- Em suma, destacam-se as principais ações realizadas por esta Secretaria na resolução das demandas registradas na Ouvidoria.
- Enfatiza-se que todos os Setores estão envolvidos e interligados com o objetivo de garantir o atendimento pleno do cidadão e buscar sempre a melhoria constante.

## Conclusão

O presente Relatório reflete as atividades e dados estatísticos de 2020, bem como, análise crítica dos pontos apresentados, e comparativo com o ano de 2019.

Cabe que destacar que a Ouvidoria da Secretaria de Educação atua em consonância aos requisitos legais a fim de elevar os níveis de qualidade dos serviços públicos prestados e atender com excelência o cidadão. Destaque para a conquista, pela terceira vez, do Prêmio ITA de Índice de Transparência Ativa da Controladoria Geral do DF.



A Secretaria de Estado de Educação por meio da Ouvidoria, preza pela transparência nas ações realizadas no sentido de acolher, gerenciar e acompanhar as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Lei de Acesso à Informação. Para tanto, verifica-se o contínuo avanço da Unidade de Ouvidoria que deverá trazer impactos cada vez mais perceptíveis tanto aos usuários como aos Gestores.

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

