

RELATÓRIO DE GESTÃO

3º Trimestre/2020

Julho – Agosto - Setembro

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

Isabela Carlos Pinto e Silva

Equipe Técnica

Elizete Ribeiro Trentin

Thamiris Linhares dos Santos

Vanessa da Silva de Araújo

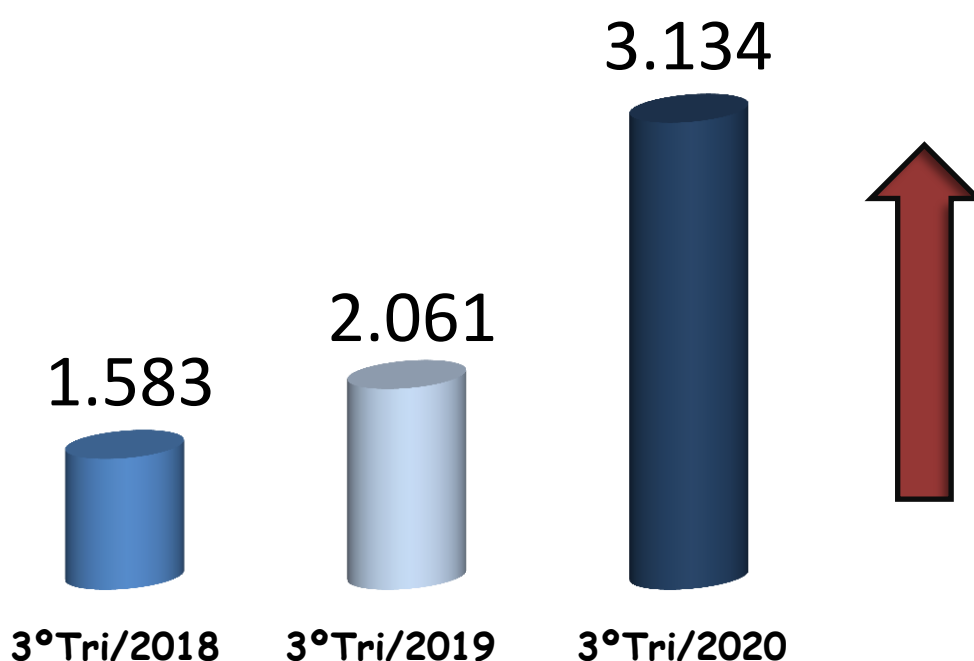
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Relatório referente ao 3º Trimestre de 2020, onde serão analisados os dados referentes aos meses de julho, agosto e setembro, fazendo um comparativo com o mesmo período em relação ao ano de 2018 e 2019.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015 com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda a rede da Secretaria de Estado de Educação, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.

MENU

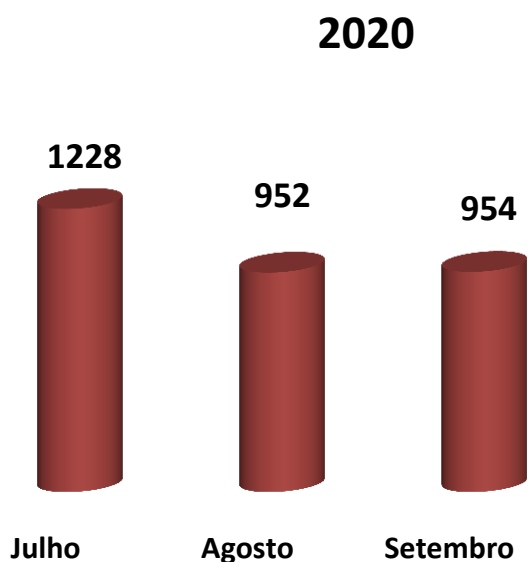
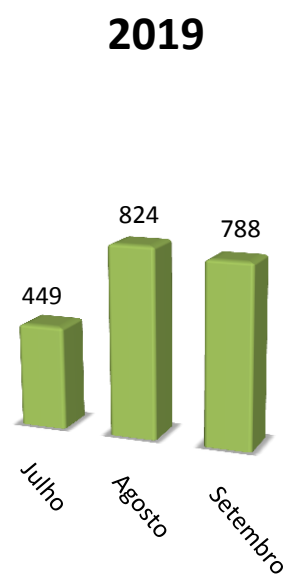
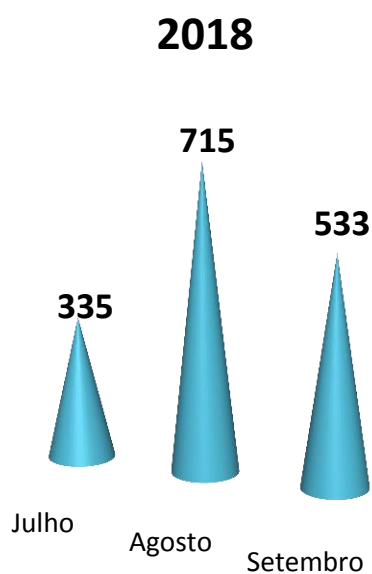
☐	Total de manifestações de ouvidoria.....	5
☐	Canais de atendimento	8
☐	Classificação das manifestações	10
☐	Assuntos mais demandados	12
☐	Prazos	14
☐	Resolutividade	16
☐	Pesquisa de Satisfação	17
☐	Índice de Recomendação	18
☐	Serviço de Informação ao Cidadão-eSIC	19
☐	Conclusão	20

Total de Manifestações de Ouvidoria



Crescimento de aproximadamente 98% do quantitativo de demandas registradas em 2018 em relação ao mesmo período em 2020.

Total de Manifestações Registradas por ano/mês



Análise do total de demandas registradas por ano/mês

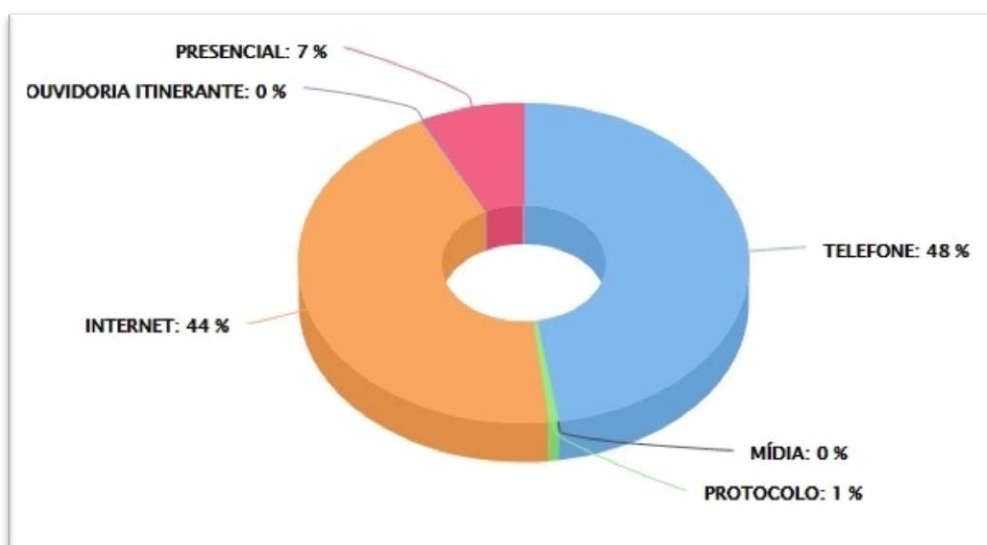
Através da análise dos gráficos acima, pode-se observar que há um crescimento de registros de demandas a cada mês, **principalmente, em relação ao mês de Julho de 2019 para 2020, onde obtivemos aumento de manifestações em torno de 173%.**

É importante destacar alguns fatos no período:

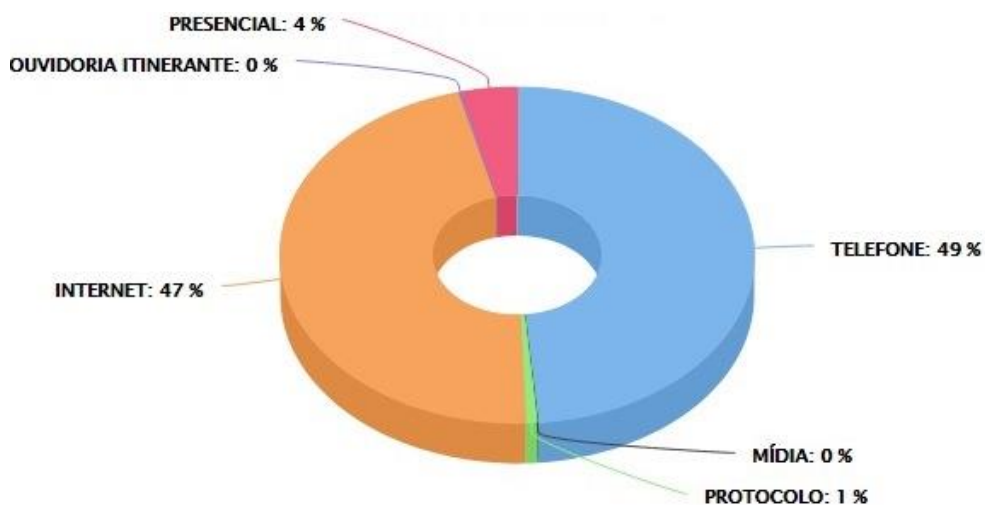
- Do dia 22 de junho a 10 de julho, ocorreu o período de acolhimento e ambientação dos alunos na plataforma Escola em Casa – Google Sala de Aula;
- A partir de 13 de julho, os estudantes retornam às atividades pedagógicas não presenciais, mediadas ou não por tecnologias (impressos);
- Publicação da Portaria 159, de 13 de julho de 2020, a qual estabelece medidas necessárias para o retorno às atividades presenciais dos servidores da Secretaria de Educação das áreas administrativas.
- A partir de 16 de setembro, a internet gratuita para acesso à plataforma Google Sala de Aula passa a ser liberada.

Canais de Atendimento

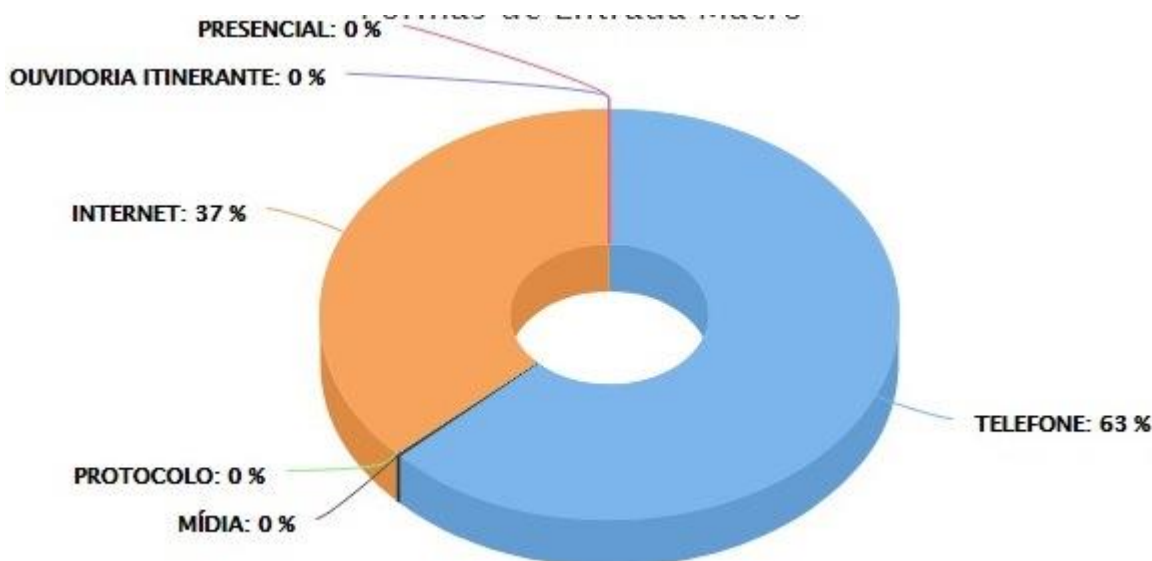
2018



2019



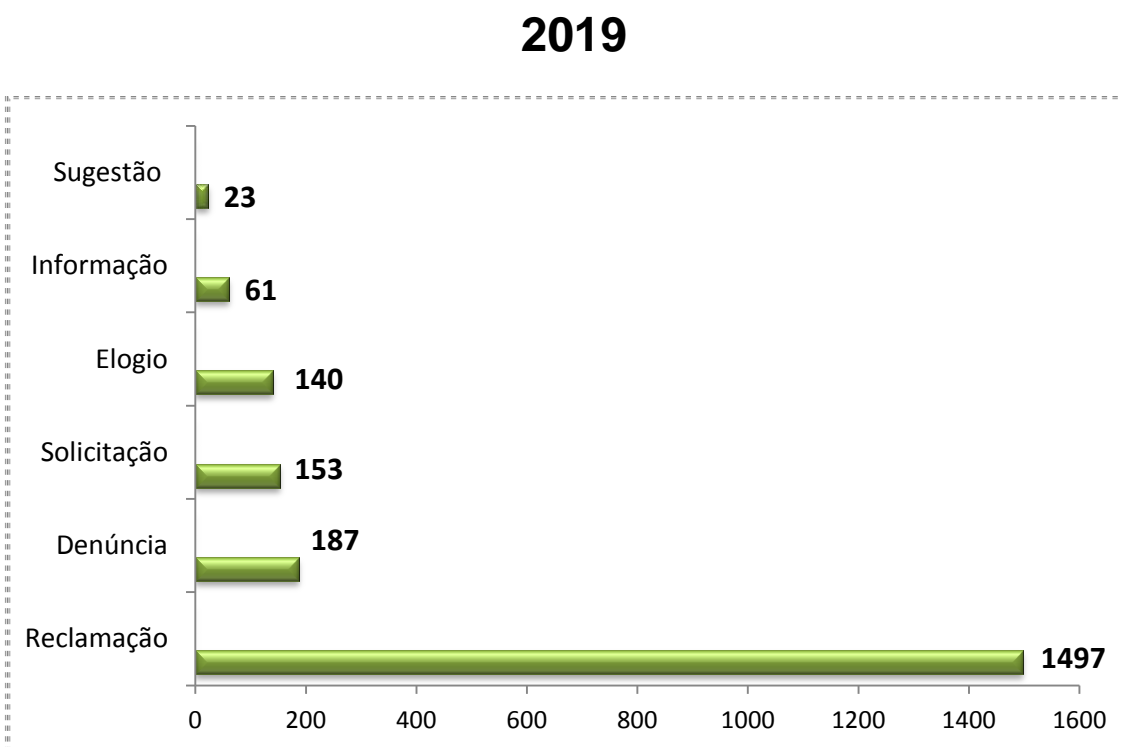
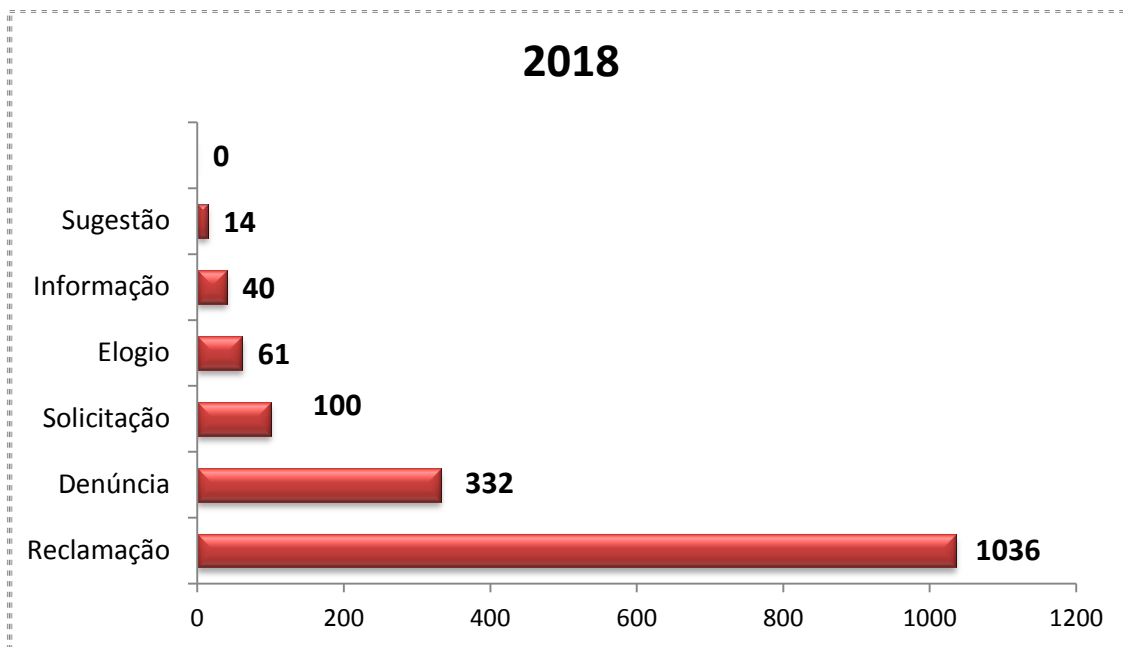
2020

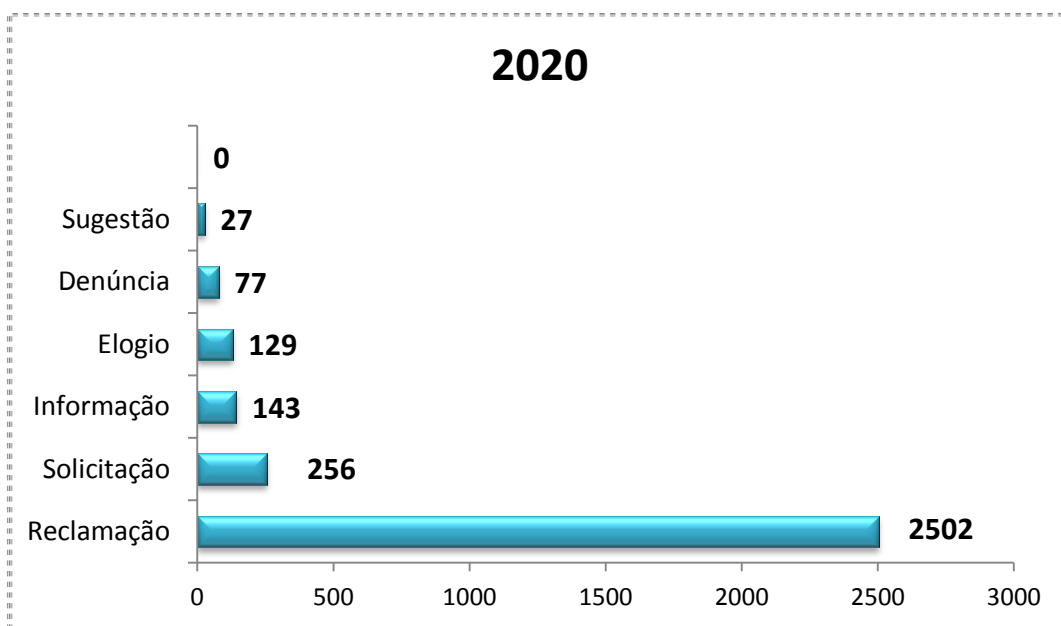


- Nos últimos três anos, percebe-se que o canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão ainda é o telefone através da Central de Atendimento 162, exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria; seguido da internet, podendo acessar diretamente no site www.ouv.df.gov.br.

- A Central de Atendimento 162 funciona de segunda a sexta das 07h às 21h. Aos sábados, domingos e feriados, de 08h as 18h. A ligação é gratuita tanto de telefone fixo como de celular.

Classificação das Manifestações



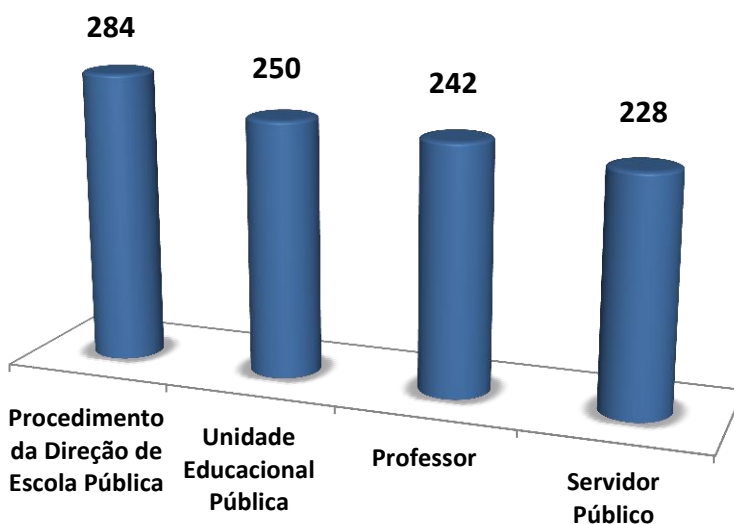


Diante dos gráficos apresentados acima, é possível verificar que as Reclamações, Solicitações, Sugestões e Informações aumentaram desde 2018. Enquanto isso, o registro de Denúncias caiu cerca de 76% de 2018 para 2020.

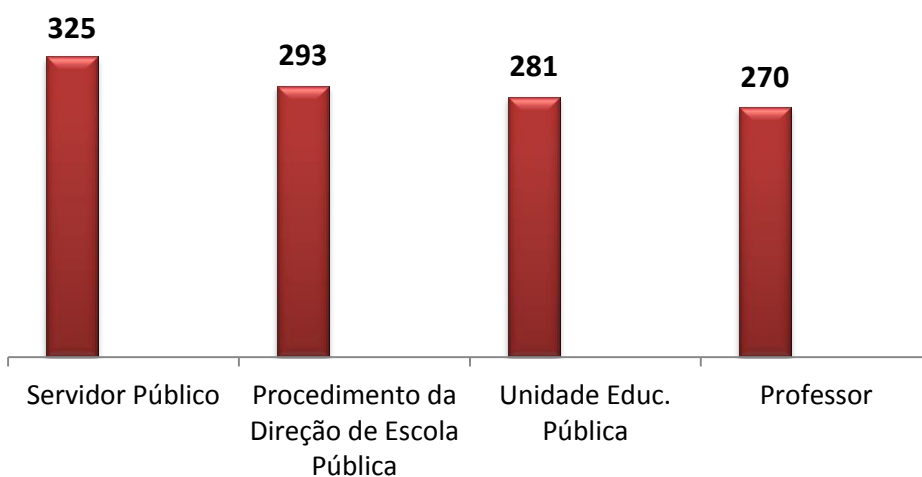
Em relação ao registro de Elogios, percebe-se um aumento de aproximadamente 115% de 2018 para 2020.

Assuntos mais demandados

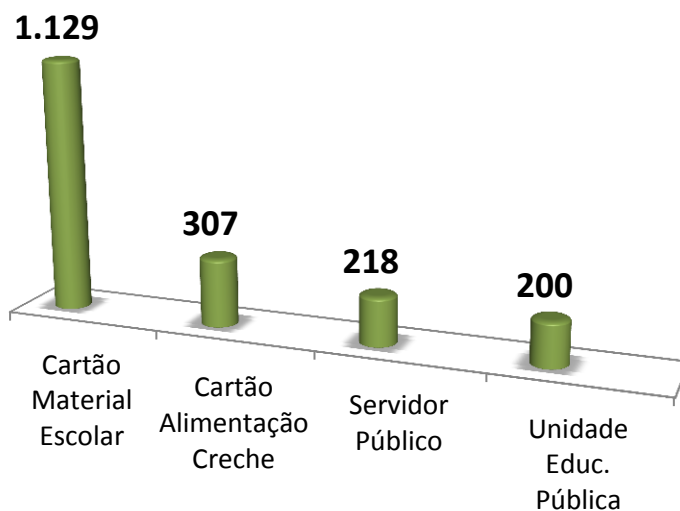
2018



2019



2020



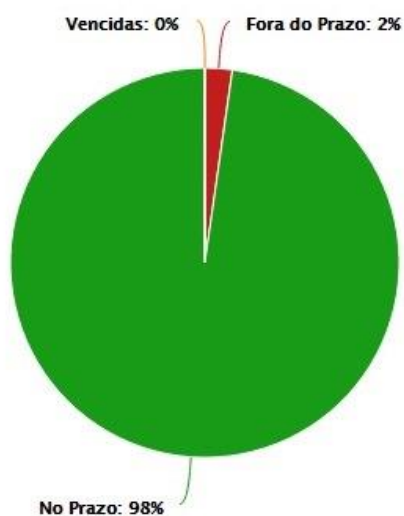
Observa-se em 2020 que “ Cartão Material Escolar” esteve em 1º lugar nos assuntos mais registrados do período, seguido, de “Cartão Alimentação Creche”, “ Servidor Público” e “Unidade Educacional Pública”.

Nota-se que os assuntos mais recorrentes são Procedimento de Direção de Escola Pública, Unidade Educacional Pública, Servidor Público e Professor.

Prazos

2020

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

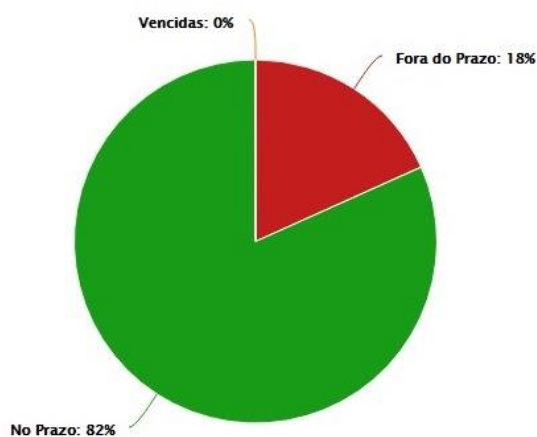


7

Prazo médio de resposta (em dias)

2019

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

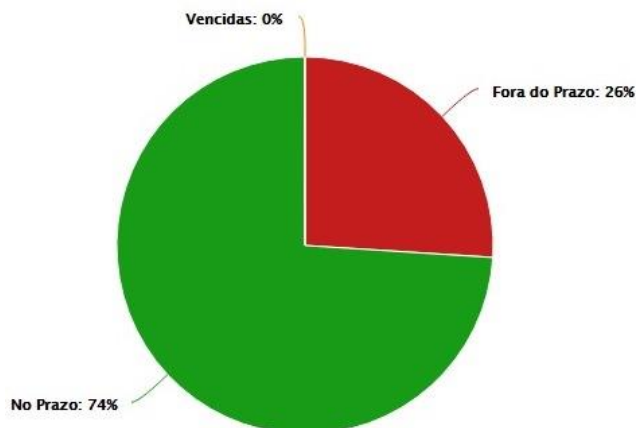


12

Prazo médio de resposta (em dias)

2018

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



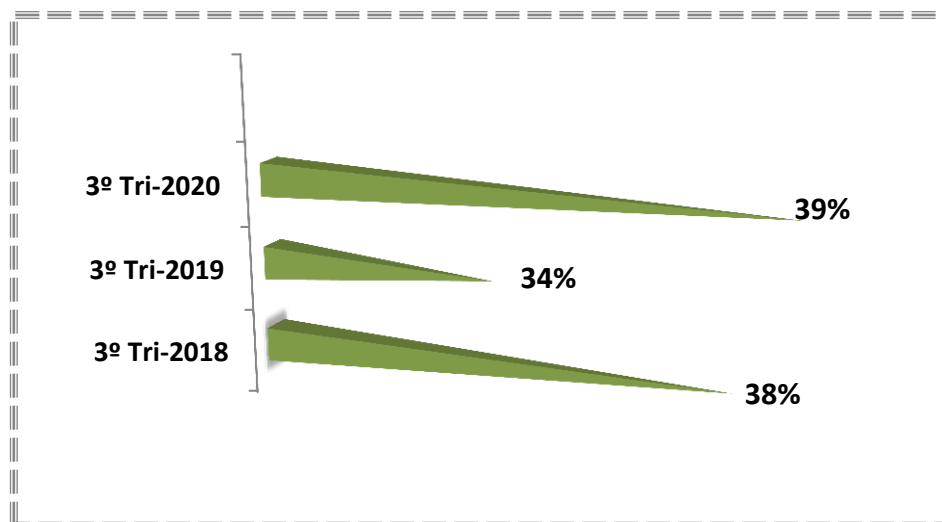
14

Prazo médio de resposta (em dias)

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 em 2020 no 3º Trimestre de 07 dias e 98% das demandas respondidas no prazo estipulado.**

Em comparação aos anos anteriores, obtivemos o melhor índice de cumprimento de resposta.

Resolutividade

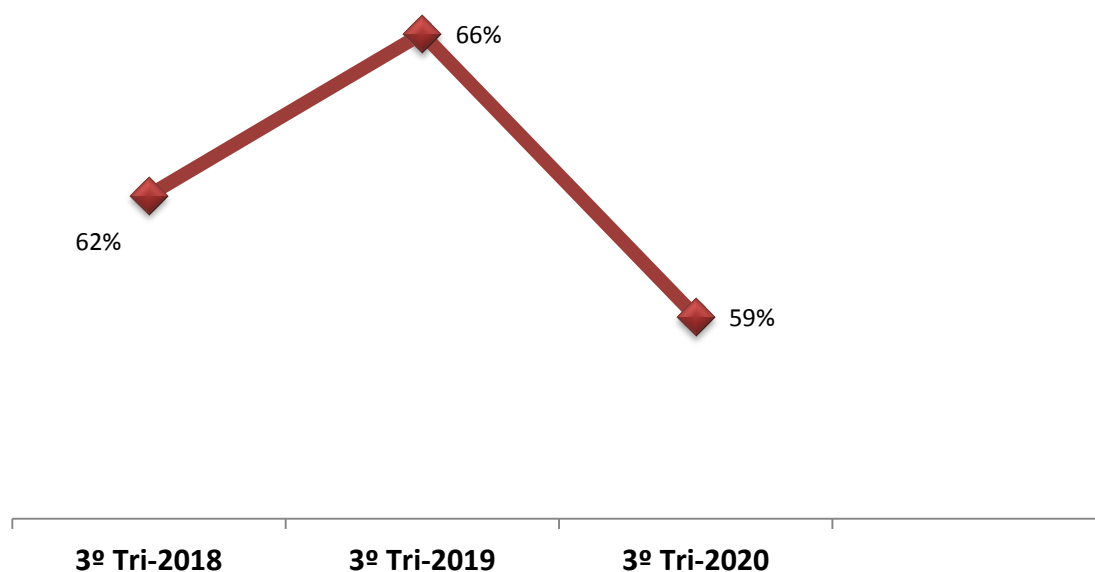


O Índice de Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, sendo de preenchimento opcional que pode ser feita a qualquer tempo. Com isso, o cidadão avalia a resposta recebida pelo Órgão em relação ao questionamento realizado.

Até a presente data, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF respondeu 100% das Manifestações registradas no 3º Trimestre/2020, ou seja, 3.135, e dessas, apenas 530 demandas (16,90%) foram avaliadas pelo cidadão tendo optado por RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA.

Salientamos que em 2020, atingimos o melhor Índice de Resolutividade (39%), tendo como base os últimos três anos.

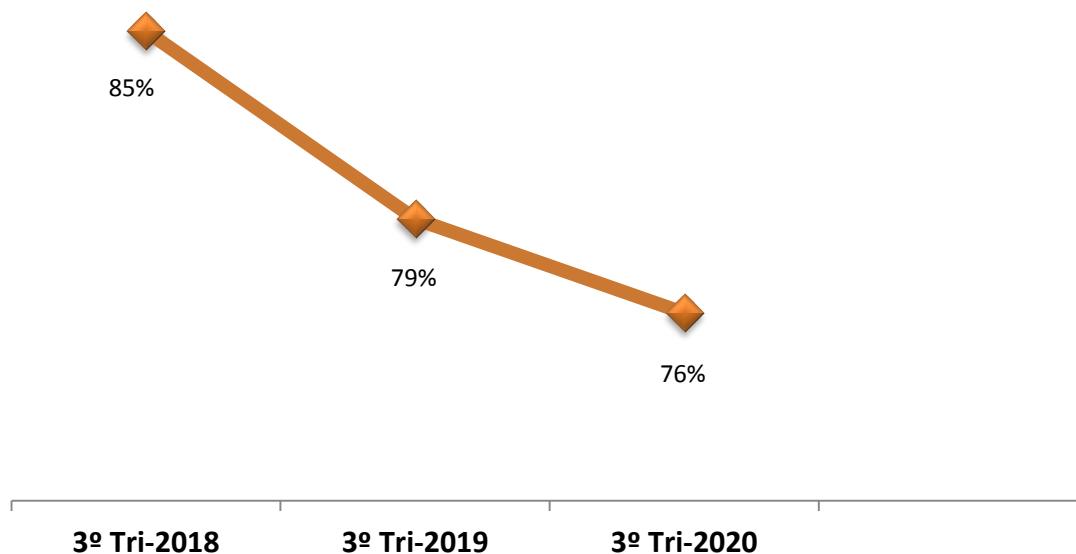
Pesquisa de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Ao receber o retorno de sua demanda, o cidadão é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no Sistema 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.

Um dos objetivos desta Ouvidoria é aperfeiçoar medidas junto aos Setores da Pasta para que aperfeiçoemos os serviços prestados.

Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



Indicador de grande importância, demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de Ouvidoria ao recomendá-lo a outros. É obtido através da Pesquisa de Satisfação.

No 3º Trimestre de 2020, atingimos 76% de Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria.

Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC

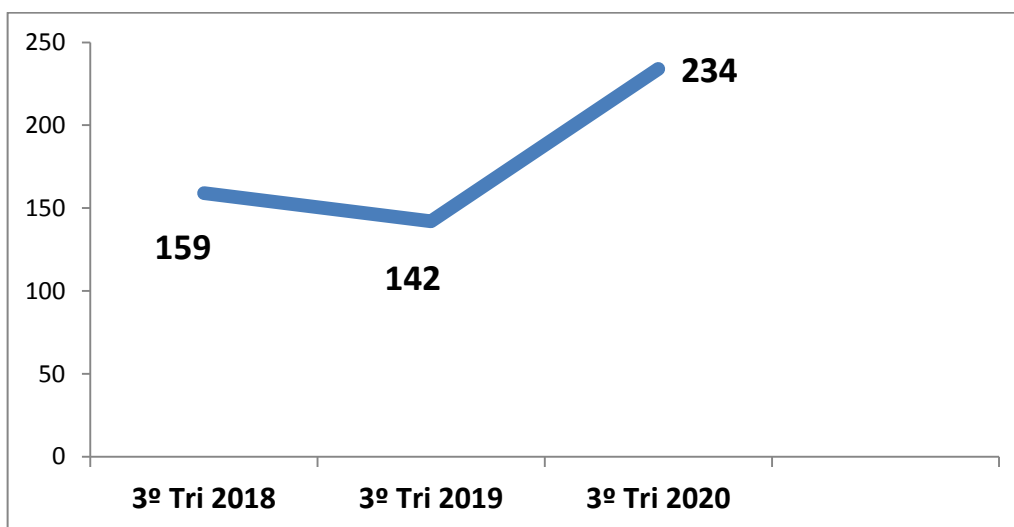
A informação produzida pelo Estado é sempre pública pertencente ao cidadão e cabe aos Estados provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender de forma eficaz às demandas solicitadas aos Órgãos.

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.

Quantitativo de Pedidos de Informação



Conclusão

O presente Relatório reflete as atividades do 3º Trimestre de 2020 e concebe um comparativo com o mesmo período nos anos de 2018 e 2019. Assim, após análise dos dados apresentados, percebe-se que o cidadão, cada vez mais, utiliza e recomenda o serviço da Ouvidoria como forma de recorrer aos seus anseios e questionamentos.

Cumpramos ressaltar que diante da realidade mundial vivenciada pela pandemia, um dos propósitos desta Secretaria de Educação do DF é acompanhar e proporcionar assistência necessária a todos os envolvidos no processo ensino-aprendizagem, para que se ofereça em todo tempo, uma educação de qualidade, mesmo à distância.

Para isso, após diversas tratativas, o Programa Escola em Casa – DF foi colocado em prática e a partir do dia 13 de julho os estudantes puderam retornar às atividades pedagógicas não presenciais, mediadas ou não por tecnologias (impressos). O principal objetivo do Programa é que os estudantes não percam o vínculo com a escola durante o período de suspensão das aulas presenciais e se mantenham ativos/engajados em seus estudos.

Através da publicação da Portaria 159, de 13 de julho de 2020, os servidores das Áreas Administrativas desta Secretaria retornaram às atividades presenciais, contribuindo, ainda mais, para o desempenho dos professores e estudantes no regresso às ações, mesmo à distância.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF preza pelo atendimento de excelência, realiza serviço personalizado aos servidores responsáveis pelas demandas de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação, sensibiliza os Gestores como um todo quanto à atuação da mesma como ferramenta de gestão e oferece suporte no atendimento das demandas aos Setores desta Pasta de modo a proporcionar mais transparência nas ações realizadas acolhendo, gerenciando e acompanhando as diversas demandas apresentadas.