
Plano de Ação

Secretaria de Estado de

Educação do DF

Ouvidoria

2022

“Transparência, parceria e excelência”

Governador - DF
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF
Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF
Cecília Souza Fonseca

Secretária de Estado de Educação
Hélvia Miridan Paranaguá Fraga

Secretário Executivo
Denilson Bento da Costa

Chefe de Gabinete
Ana Cláudia Nogueira Veloso

Ouvidora
Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz

Assessoria
Edson Marques dos Santos
Thamiris Linhares dos Santos

Equipe Técnica
Elizete Ribeiro Trentin
Lindsay Rayanne Pires da Silva
Lívia Pereira Hartmann
Maria Weila Coelho Almeida
Vanessa da Silva de Araújo

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	04
2. Contextualização.....	05
3. Diagnóstico.....	06
4. Estratégia de ação.....	09
5. Monitoramento dos Resultados.....	13
6. Conclusão.....	14

1. Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Plano de Ação/2022, onde são apresentados os dados referentes a 2021, com a identificação das ações executadas e as propostas e intenções para 2022.

Destaca-se que conforme Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF, as Ouvidorias Seccionais pertencentes ao Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF devem elaborar Plano de Ação Anual, em consideração às orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua.

O planejamento nas instituições, sejam públicas ou privadas, é uma ferramenta de extrema relevância pois busca gerenciar possíveis adversidades e contribuir para uma gestão eficiente voltada para o melhor atendimento das necessidades do cidadão.

2. Contextualização

Destaca-se que as Ouvidorias públicas representam o cidadão, acolhendo-os em seus anseios e questionamentos perante o Estado. A Ouvidoria, como instrumento de gestão, é o canal que permite a identificação dos pontos sensíveis, e desse modo, auxilia o Órgão na tomada de decisões e propõe estratégias que aspiram a qualificação e fortalecimento da Administração Pública.

Nesse contexto, em 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução nº 75/186 onde enfatiza o papel institucional desempenhado pelas Ouvidorias com a promoção e proteção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, tal como, a cultura da boa governança e a melhoria na prestação dos serviços públicos.

De tal maneira, vale destacar os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável relacionados na **Agenda 2030**, compromisso global coordenado pela Organização das Nações Unidas e que estabelece ações dos Governos, instituições e sociedade em geral a fim de garantir os direitos humanos fundamentais.

Dentre os Objetivos propostos, pontuam-se:

- Educação de qualidade;
- Erradicação da pobreza;
- Trabalho decente e crescimento econômico;
- Redução de desigualdades;
- Paz, justiça e instituições eficazes.

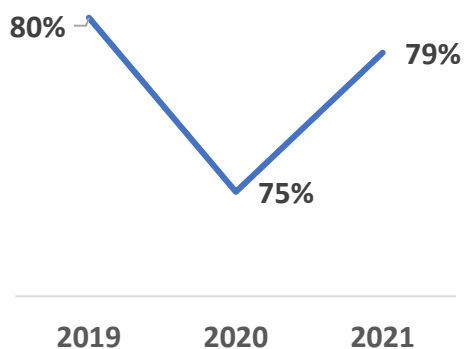
Assim, há de se prevalecer que as Ouvidorias contribuem de maneira significativa no alcance dos objetivos propostos uma vez que atua no cumprimento da legislação com transparência e, acima de tudo, na busca do atendimento de excelência, fortalecendo a participação do cidadão como forma de controle social e exercício da cidadania.

3. Diagnóstico

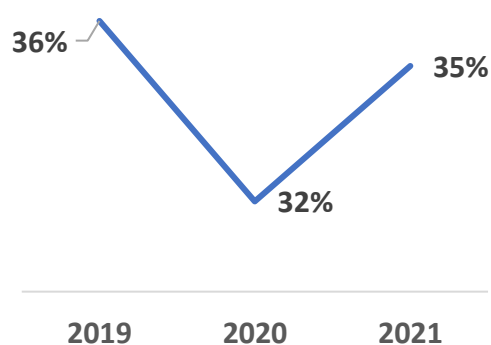
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF atua em consonância aos normativos legais da Rede SIGO-DF e conduz suas atividades com base nas diretrizes da Pasta a qual tem como Missão “*Proporcionar uma educação pública, gratuita e democrática, voltada à formação integral do ser humano para que possa atuar como agente de construção científica, cultural e política da sociedade, assegurando a universalização do acesso à escola e da permanência com êxito no decorrer do percurso escolar de todos os estudantes.*”

Assim, baseado nos Indicadores de Desempenho estabelecidos pela Rede SIGO-DF e mediante avaliação da comunidade perante as atividades do órgão como um todo, pontuamos abaixo a situação atual a fim de mapear quais ações devem ser realizadas a partir das informações levantadas. Os dados referem-se ao período de 1º janeiro a 30 de novembro do respectivo ano.

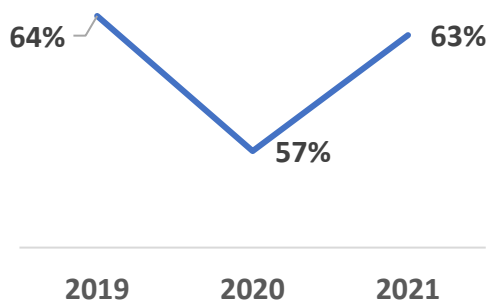
Índice de Recomendação



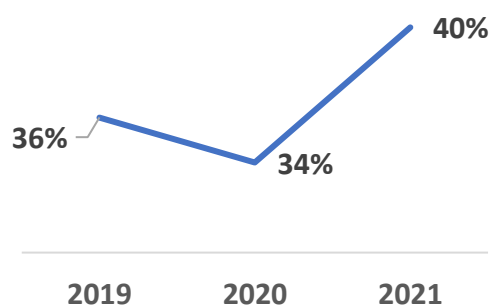
Índice de Resolutividade



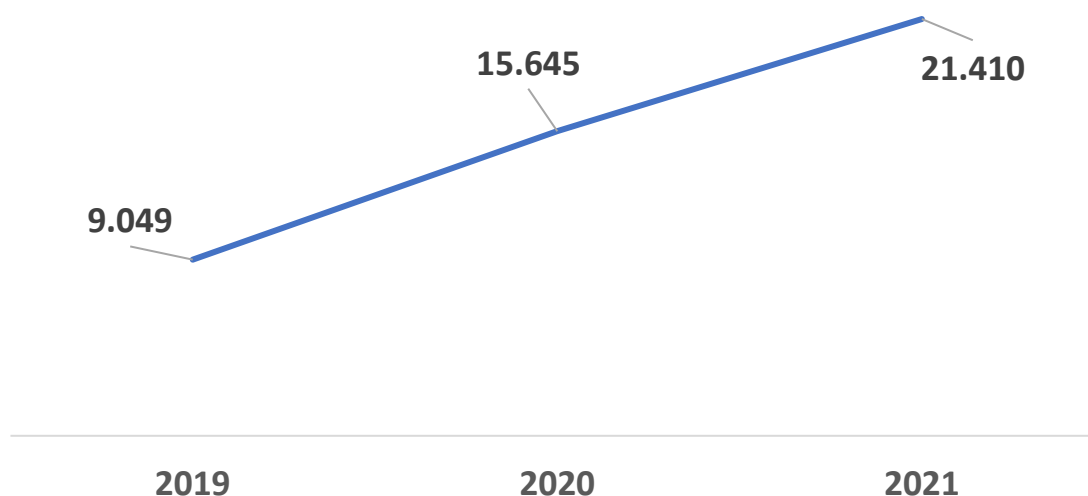
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Índice de Qualidade da Resposta



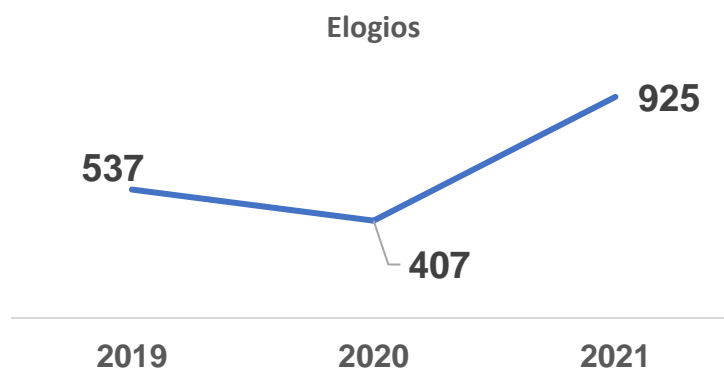
Total de manifestações



Índices de Desempenho - 2021	Rede SIGO-DF	Ouvidoria/SEEDF
Índice de Recomendação	75%	79%
Índice de Resolutividade	42%	35%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	69%	63%
Índice de Qualidade da Resposta	49%	40%

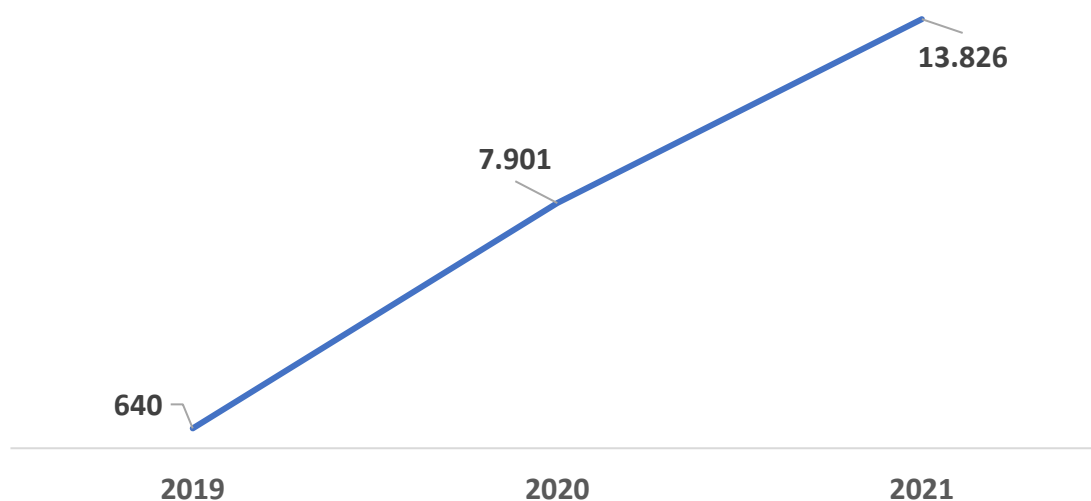
Percebe-se que os Índices relacionados apresentam avanço de 2020 para 2021, todavia, em comparação às metas estipuladas pela Rede SIGO-DF, é possível constatar que medidas deverão ser adotadas para a melhoria dos referidos Indicadores de Desempenho, do mesmo modo, referente à avaliação e acompanhamento do cidadão.

Com relação aos tipos de manifestações registradas, vale destacar os **Elogios** que cresce a cada ano.



Com ênfase nos assuntos mais registrados, ressalta-se o “Cartão Material Escolar”, visto que, nos últimos dois anos, alcançou crescimento significativo. Em 2021, a Secretaria de Estado de Educação estabeleceu o retorno gradual das aulas presenciais nas escolas públicas do Distrito Federal, o que pode ter ocasionado o aumento de demandas, inclusive, referente à disponibilização do benefício.

Cartão Material Escolar



4. Estratégia de ação

Inicialmente, cabe ressaltar que devido a dimensão da Secretaria de Educação do DF, esta Ouvidoria conta com Equipes de colaboradores nas Subsecretarias, Coordenações Regionais de Ensino e Corregedoria que recepcionam as demandas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Lei de Acesso à Informação, e são responsáveis pelas tramitações internas para melhor condução e resolução das demandas, sob nossa supervisão.

Em continuidade, após análise dos dados apontados no tópico anterior e conforme o Plano de Ação da Rede SIGO-DF, foram estabelecidas metas a fim de atingir os objetivos organizacionais. Planejar é a tarefa essencial no desenvolvimento das atividades de uma instituição, pois serve de apoio para o exercício das atividades de organização, direção e controle.

Merece destaque as Metas estipuladas pela Rede SIGO-DF para 2022:

Índices de Desempenho	Meta
Índice de Recomendação da Ouvidoria	73%
Índice de Resolutividade	42%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%
Índice de Qualidade da Resposta	48%

Assim, apresentamos abaixo as ações a serem realizadas com cada objetivo proposto e o resultado esperado:

Objetivo	Ação	Resultado Esperado
Aumentar o alcance da Ouvidoria (número de demandas registradas)	Divulgação interna da Ouvidoria	Aumentar o volume de manifestações em 5%
	Divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão	
	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive	

	após resposta complementar	
	Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	

Objetivo	Ação	Resultado Esperado
Ampliar a avaliação das demandas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	Aumento do volume de manifestações avaliadas
	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	
	Monitoramento mensal dos assuntos mais registrados	
	Monitoramento mensal dos setores mais demandados	

Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Ação	Resultados Esperados
Melhoria dos indicadores de performance	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar 1% - Recomendação da Ouvidoria; - Aumentar 1% do Índice de Resolutividade; - Aumentar 1% - Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria; - Aumentar 1% do Índice da Qualidade da resposta.
		Monitoramento mensal do indicador	
	Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	
		Monitoramento mensal do indicador	
	Qualificar a resposta de Ouvidoria ao cidadão	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	
		Reunião com áreas técnicas para demandas mais recorrentes	
		Avaliação das respostas	
		Monitoramento mensal do indicador	

Objetivos	Ação	Resultado Esperado
<p data-bbox="188 600 525 685">Aumentar o registro de elogios;</p> <p data-bbox="177 775 536 860">Enaltecer os servidores elogiados.</p>	<p data-bbox="587 389 968 600">Entrega de Certificado de Reconhecimento ao trabalho desenvolvido por cada servidor elogiado</p>	<p data-bbox="1082 600 1337 685">Valorização do servidor;</p> <p data-bbox="1034 775 1385 815">Aumento de Elogios.</p>
	<p data-bbox="571 689 984 815">Conhecimento ao Gestor de cada setor técnico dos elogios registrados</p>	
	<p data-bbox="587 904 968 990">Divulgação interna dos elogios</p>	
	<p data-bbox="587 1077 968 1117">Monitoramento mensal</p>	

5. Monitoramento dos Resultados

Para monitoramento dos Resultados, serão utilizadas as seguintes ferramentas:

- **Consolidação dos Relatórios Mensais**
 - É de responsabilidade de cada Equipe coordenada por esta Ouvidoria enviar Relatório Mensal com os principais assuntos registrados, os setores mais demandados e as justificativas para possíveis atrasos no retorno das respostas.
 - Relatórios Mensais para monitoramento das ações.

- **Monitoramento mensal**
 - Manifestações avaliadas;
 - Assuntos mais registrados;
 - Setores mais demandados.

- **Relatórios Trimestrais;**
 - Conforme prevê a legislação, trimestralmente deverá ser publicado nas páginas do respectivo Órgão o Relatório com as atividades da Ouvidoria, tanto de forma quantitativa, como qualitativa, com destaque para análise dos resultados.

- **Acompanhamento das Equipes**
 - Realização de encontros com as equipes que atuam diretamente com as demandas de Ouvidoria para debate quanto às propostas e resultados.
 - Suporte às áreas técnicas.

- **Pós atendimento**
 - Contato com o cidadão.
 - Avaliação da comunidade

6. Conclusão

O papel da Ouvidoria vai além do quantitativo das demandas. A análise qualitativa das possíveis falhas auxilia a Instituição na tomada de decisões para a devida prestação dos serviços públicos.

Diante disso, com o propósito de atingir os melhores resultados, o ato de planejar é essencial, assim como, a elaboração de um Plano de Ação, o qual define as atividades a serem executadas, os resultados esperados e o cronograma a ser seguido.

De tal maneira, por todas as informações apresentadas, esta Ouvidoria busca atender ao proposto com o envolvimento dos setores desta Secretaria de Educação e a participação da comunidade.

A Ouvidoria atuante consolida uma gestão pública de qualidade e eficiente, fortalecendo o alcance das metas e resultados.

