

Plano de Ação Ouvidoria Secretaria de Educação/DF 2021



**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

SUMÁRIO

❖ Apresentação.....	04
❖ Competências e atribuições.....	05
❖ Recursos Humanos.....	07
❖ Diagnóstico.....	08
❖ Proposta de execução das atividades.....	11
❖ Considerações Finais.....	19

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o **Plano de Ação para o exercício de 2021**, cujo objetivo é nortear e relacionar o planejamento das atividades propostas para o ano. Desse modo, atuamos para o desenvolvimento contínuo e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria.

O presente documento visa atender o que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, onde cabe às Ouvidorias Seccionais, elaborar plano de ação, seguindo as orientações do órgão central e do planejamento estratégico em que atua.

Ressalta-se que a Ouvidoria, ligada ao Gabinete desta Pasta, é responsável por acolher, analisar e gerenciar as diversas demandas apresentadas referentes a procedimentos e ações do Órgão, em obediência aos requisitos legais no sentido de elevar os níveis de qualidade dos serviços públicos prestados e atender com excelência o cidadão.

Competências e atribuições

De acordo com o Decreto nº 38.631, de 20 de novembro de 2017, as atribuições desta Ouvidoria ligada diretamente ao Gabinete desta Pasta, estão descritas a seguir:

Art. 18. À Ouvidoria, unidade orgânica de acompanhamento e controle, diretamente subordinada ao Gabinete da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal e tecnicamente subordinada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal, compete:

- I – exercer, no âmbito da Secretaria, a função de representante do cidadão-usuário;
- II – receber, encaminhar, coordenar e supervisionar os atendimentos relativos às solicitações, às reclamações, às denúncias, às reivindicações, aos elogios, às sugestões, e às demais manifestações do cidadão-usuário, decorrentes dos serviços e das competências da Secretaria, atentando-se para os cumprimentos dos prazos estabelecidos e preservando o sigilo da fonte;
- III – assegurar a todos os usuários o direito de registro de suas manifestações e o retorno das providências adotadas, exceto em hipótese de anonimato;

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

IV– gerar relatórios com dados gerenciais e gráficos estatísticos destinados a identificar pontos críticos e a contribuir para a busca de soluções e a melhoria do serviço público;

V – atender às demandas apresentadas pelos cidadãos junto ao sistema eletrônico de informação, encaminhar os documentos com as solicitações e os questionamentos às áreas e/ou aos servidores envolvidos, acompanhar as devolutivas das áreas, e consolidar e encaminhar as respostas ao cidadão;

VI– atender presencialmente aos cidadãos;

VII– gerenciar os recursos interpostos pelo cidadão e acatados pela Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF; e

VIII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Recursos Humanos

A Ouvidoria da Secretaria de Educação conta com uma equipe de 5 pessoas, todos servidores públicos efetivos.

SERVIDOR	ATRIBUIÇÃO
Evelyne Maria M. da Cunha Queiroz	OUVIDORA
Edson Marques dos Santos	ASSESSOR
Thamiris Linhares dos Santos	ASSESSOR
Vanessa da Silva de Araujo	APOIO ADMINISTRATIVO
Elizete Ribeiro Trentin	AGENTE DE GESTÃO EDUCACIONAL

Diagnóstico

A Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF acolheu em 2020 **16.221 demandas** por meio do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, o que significa **crescimento de 66%** do total de manifestações registradas, em comparação ao ano de 2019 para 2020. Em relação ao Sistema de Informação ao Cidadão Esic, computou-se o total de **765 Pedidos de Acesso à Informação**.

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.

Em 2020, os assuntos “**Material Escolar**”, “**Cartão Material Escolar**” e “**Cartão Alimentação Creche**” estão em evidência 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 por meio de cartão magnético recebido pelo responsável do aluno.

Enfatiza-se que mesmo com toda situação de pandemia, atingimos **o prazo médio de 09 dias nas respostas**. Com isso, obtivemos a melhoria no

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

Índice de Cumprimento do prazo de resposta, de 15 para 09 dias, em comparação ao ano de 2019 para 2020. E, cabe destacar o atendimento de **96% das demandas de Ouvidoria no prazo vigente da Lei.**

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

Salienta-se que a Ouvidoria, atenta ao crescimento aos indicadores do Sistema de Ouvidoria OUV/DF, 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.

Destacam-se as principais atividades realizadas por esta Ouvidoria em 2020, para resolução das demandas e a satisfação do cidadão e que estão relacionadas no inteiro teor no Relatório de Gestão Anual 2020:

- ❖ Alinhamento com os Setores Responsáveis pela demandas com os assuntos mais recorrentes.
- ❖ 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.
- ❖ 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.

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

- ❖ 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 realizou, inicialmente, reuniões virtuais, desde o dia 25 de março de 2020, com os servidores que atuam diretamente com as demandas de Ouvidoria. 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.

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, no sentido de adaptar o trabalho ao cenário vivenciado, manter a excelência no atendimento e garantir que o cidadão sinta-se acolhido e resguardado quanto aos seus questionamentos.

Proposta de Execução das Atividades

❖ **INICIATIVA:**

- Solicitação de Relatórios Mensais com os dados provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.

❖ **Responsável:**

- Servidores que atendem as demandas de Ouvidoria nas Subsecretarias e Coordenações Regionais de Ensino.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a Dezembro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Serão requeridos via Processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI para cada Coordenação Regional de Ensino, Subsecretaria e Corregedoria.

❖ **Justificativas:**

- Acompanhamento mensal das demandas em cada Setor.

❖ **Recursos Necessários:**

- Recursos Tecnológicos: Sistema Informatizado do GDF de gestão de processos – SEI e Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Servidores capacitados para obtenção dos dados.

❖ **Resultados Esperados:**

- Consolidação das informações.
- Descrição das atividades executadas por cada Setor.
- Identificação dos questionamentos recorrentes no período.

❖ **INICIATIVA:**

- Solicitação dos dados das Demandas sobre o Retorno às aulas.

❖ **Responsável:**

- Servidores que atendem as demandas de Ouvidoria nas Subsecretarias e Coordenações Regionais de Ensino.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a Março de 2021.

❖ **Como será?:**

- Serão requeridos via Processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI para cada Coordenação Regional de Ensino, Subsecretaria e Corregedoria por meio de Relatórios Mensais.

❖ **Justificativas:**

- Acompanhar as demandas sobre o Retorno às aulas.

❖ **Recursos Necessários:**

- Recursos Tecnológicos: Sistema Informatizado do GDF de gestão de processos – SEI e Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Servidores capacitados para obtenção dos dados.

❖ **Resultados Esperados:**

- Consolidação das informações.
- Identificação das dificuldades encontradas.

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

❖ **INICIATIVA:**

- Atualização constante da Carta de Serviços ao Cidadão.

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria (consolidação).
- Assessoria de Comunicação – ASCOM (publicação).
- Todos os Setores desta Secretaria (fornecimento das informações).

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a dezembro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Elaboração de processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, a cada Subsecretaria e Coordenação Regional de Ensino para encaminhamento dos respectivos dados, sempre que houver atualizações, referentes aos Serviços oferecidos por esta Pasta.
- A Ouvidoria irá acompanhar, solicitar, cobrar e consolidar as referidas atualizações, para posterior envio à Assessoria de Comunicação.

❖ **Justificativas:**

- Atualização constante dos serviços oferecidos pela Secretaria para que o cidadão acesse os mesmos com facilidade.
- Atendimento à legislação - Decreto nº 36.419/2015.

❖ **Recursos Necessários:**

- Recursos Tecnológicos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos.
- Servidores capacitados para obtenção dos dados.

❖ **Resultados Esperados:**

- Carta de Serviços do Órgão sempre atualizada.
- Acesso facilitado à informação ativa e direta das atividades desempenhadas pelo Órgão.

❖ **INICIATIVA:**

- Atualização constante ao site – Transparência Ativa.

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria;
- Assessoria de Comunicação – ASCOM.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a dezembro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Elaboração de processo no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, a cada Subsecretaria e Coordenação Regional de Ensino para encaminhamento das informações, sempre que houver atualizações.
- A Ouvidoria irá acompanhar e requerer dos respectivos Setores.

❖ **Justificativas:**

- Acompanhamento efetivo dos dados da Pasta.
- Atendimento à legislação – Lei nº 4.990/2012.

❖ **Recursos Necessários:**

- Recursos Tecnológicos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos.
- Servidores capacitados para obtenção dos dados.

❖ **Resultados Esperados:**

- Atualização constante ao site do Órgão.
- Acompanhamento do cidadão perante as atividades desempenhadas pelo Órgão.

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

❖ **INICIATIVA:**

- Aumentar o índice de satisfação e credibilidade dos cidadãos com os serviços de Ouvidoria.
- Alcançar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Resolutividade (meta: 55%), Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta:80%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 85%).

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria;
- Servidores atuantes diretamente com as demandas de Ouvidoria nas Coordenações Regionais de Ensino e Subsecretarias.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a dezembro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Análise minuciosa das respostas enviadas ao cidadão.
- Contato direto com o manifestante para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.

❖ **Justificativas:**

- Satisfação do cidadão.
- Aumento dos indicadores.

❖ **Recursos Necessários:**

- Recursos Tecnológicos: Internet, Telefone Funcional e Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Servidores capacitados e atuantes com o Sistema.

❖ **Resultados Esperados:**

- Satisfação do cidadão e melhoria dos serviços públicos prestados.
- Aumento do Índice de Resolutividade (meta: 55%), Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta:80%) e Índice de Recomendação com o Serviço da Ouvidoria (meta: 85%).

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

❖ **INICIATIVA:**

- Distribuição de cartazes com divulgação dos canais de Ouvidoria para o registro de demandas referentes ao retorno das aulas.

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria;
- Unidades Escolares e Coordenações Regionais de Ensino.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a Março de 2021.

❖ **Como será?:**

- A distribuição será por Coordenação Regional de Ensino e suas respectivas Unidades Escolares que ficarão responsáveis pela fixação dos cartazes em local visível ao maior número de pessoas.
- Serão entregues aos servidores atuantes com as demandas de Ouvidoria em cada Regional, que, por sua vez, serão responsáveis pela separação e entrega.

❖ **Justificativas:**

- Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.

❖ **Recursos Necessários:**

- Gráfica desta Secretaria.

❖ **Resultados Esperados:**

- Conhecimento e distinção do cidadão sobre os canais da Ouvidoria.
- Captação por meio do Sistema de Ouvidoria das principais dificuldades enfrentadas pela Comunidade Escolar, bem como, suas sugestões para melhoria dos serviços prestados.

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

❖ **INICIATIVA:**

- Treinamento de Atendimento ao Público com Excelência (parceria com a Ouvidoria Geral do DF).

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria;
- Ouvidoria Geral do DF.
- Subsecretaria de Administração Geral – SUAG/Secretaria de Educação.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a fevereiro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Destinado aos servidores que atuam na Portaria da Sede Administrativa I desta Pasta.
- O objetivo é proporcionar conhecimento para prestação de serviço com excelência.

❖ **Justificativas:**

- Proporcionar treinamento dos servidores que atuam na recepção da Sede desta Secretaria de modo que percebam a importância de seu papel como acolhedores dos cidadãos que procuram atendimento pelo Governo do DF;
- Aprimorar o primeiro contato do cidadão ao procurar o Órgão presencialmente.

❖ **Recursos Necessários:**

- Instrutor da Equipe da Ouvidoria Geral do DF qualificado para o treinamento.
- Sala de reuniões com equipamento de vídeo e internet.

❖ **Resultados Esperados:**

- Melhoria no atendimento ao cidadão no que tange ao acolhimento presencial.

❖ **INICIATIVA:**

- Encontros virtuais trimestrais com os servidores que atuam diretamente com as demandas de Ouvidoria.

❖ **Responsável:**

- Ouvidoria.

❖ **Previsão de início e término:**

- Janeiro a Dezembro de 2021.

❖ **Como será?:**

- Cronograma de encontros trimestrais por meio de plataforma virtual com os servidores que acompanham as manifestações oriundas do Sistema de Ouvidoria referentes à Secretaria de Educação/DF.

❖ **Justificativas:**

- Acompanhar e orientar o desempenho das atividades dos servidores.

❖ **Recursos Necessários:**

- Servidores capacitados em Ouvidoria para o esclarecimento de dúvidas e orientações quanto aos supostos questionamentos.
- Plataforma virtual para os encontros.

❖ **Resultados Esperados:**

- Aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Secretaria através do Canal de Comunicação estabelecido pela Ouvidoria Geral do DF.
- Respostas fornecidas aos usuários com linguagem cidadã e que atendam aos seus questionamentos.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF com base no presente Plano de Ação visa atender todas às Iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Cabe ressaltar sua atuação no sentido de prezar pela transparência, acolher, gerenciar e acompanhar as demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Lei de Acesso à Informação, zelando pelo sigilo e respeito os dados.

Ademais, o papel da Ouvidoria, como instrumento de gestão, tem por princípio detectar os pontos mais recorrentes e de possíveis falhas nos atos administrativos, e desse modo, auxiliar o Órgão na tomada de decisões e propor ações que aspiram a qualificação e fortalecimento da Administração Pública.

