

Ouvidoria Secretaria de Educação/DF



*Relatório 1º
Trimestre/2021
Jan-Fev-Março*

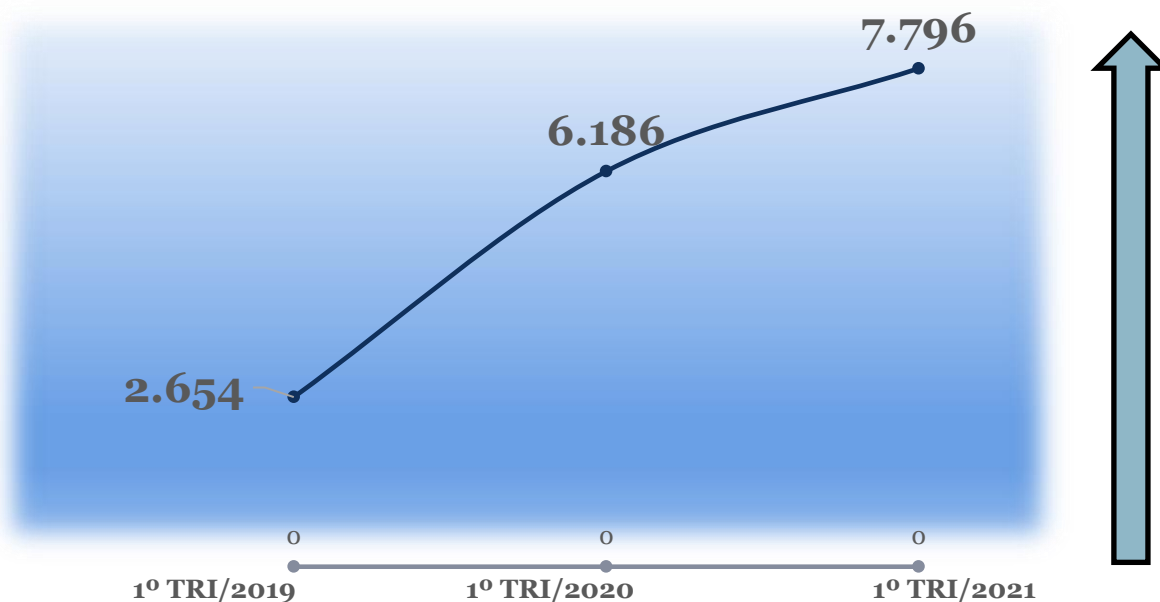
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Relatório referente ao **1º Trimestre do exercício de 2021**, onde são analisados os dados referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março e um paralelo com o mesmo período em relação aos anos de 2019 e 2020.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 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.

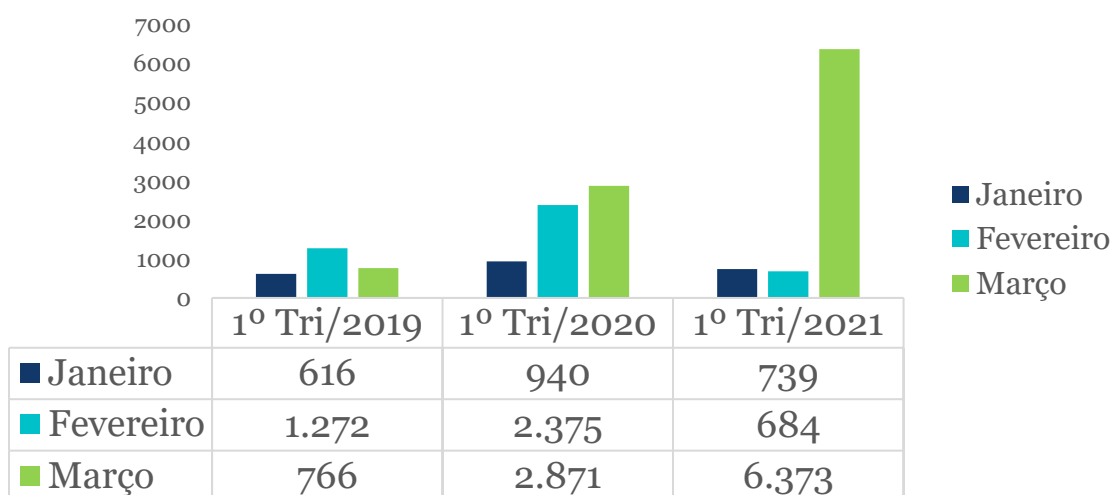
MENU

★ Total de Manifestações de Ouvidoria.....	04
★ Total de Manifestações registradas por mês.....	04
★ Canais de Atendimento.....	07
★ Classificação das Manifestações.....	08
★ Assuntos mais demandados.....	09
★ Prazos.....	11
★ Resolutividade.....	13
★ Satisfação com o Serviço de Ouvidoria.....	14
★ Recomendação com o Serviço de Ouvidoria.....	15
★ Serviço de Informação ao Cidadão – eSic.....	16
★ Ações da Ouvidoria.....	17
★ Providências e Recomendações da Ouvidoria.....	22
★ Conclusão.....	24

Total de Manifestações de Ouvidoria

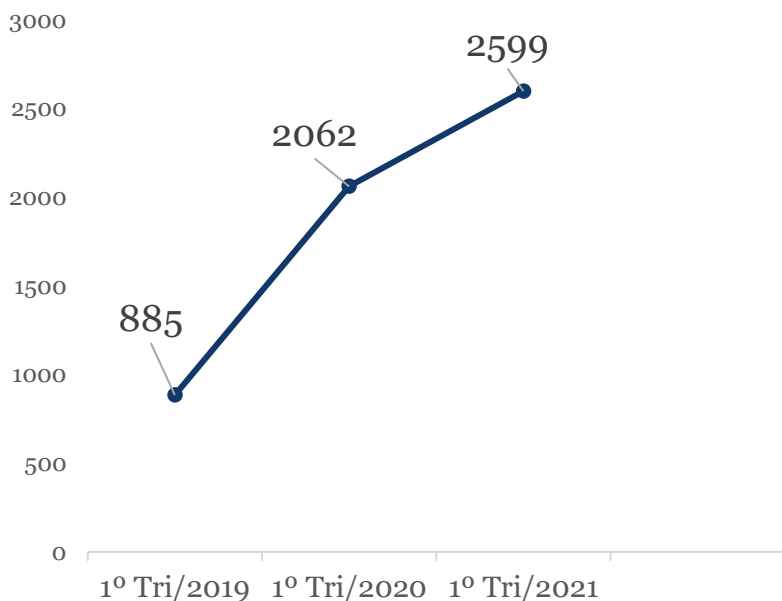


Total de Manifestações registradas por mês



Média mensal e Média diária das Manifestações registradas

Média Mensal

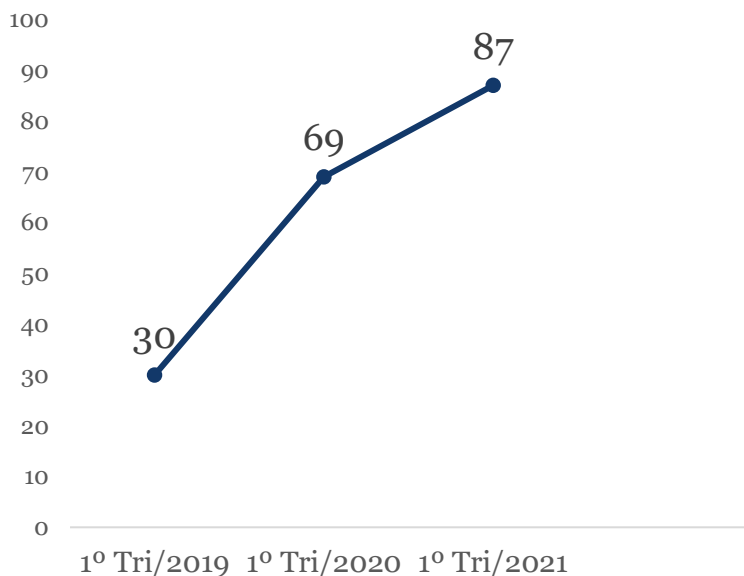


Percebe-se que as médias ampliaram consideravelmente ao número de demandas.

De 2019 para 2021, a média mensal obteve **194% de diferença**.

Ainda no mesmo período, a média diária atingiu acréscimo de **190%**.

Média diária

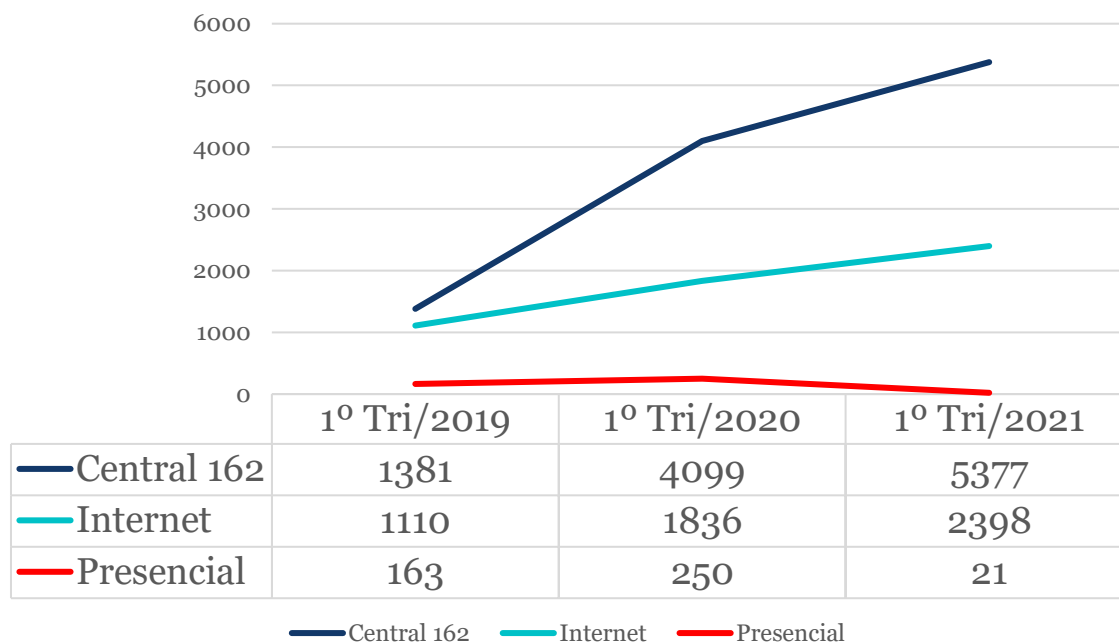


É importante ressaltar que o cálculo da média diária levou em conta todos os dias referentes ao trimestre uma vez que o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV/DF permanece disponível em tempo integral.

Análise - Total de Manifestações

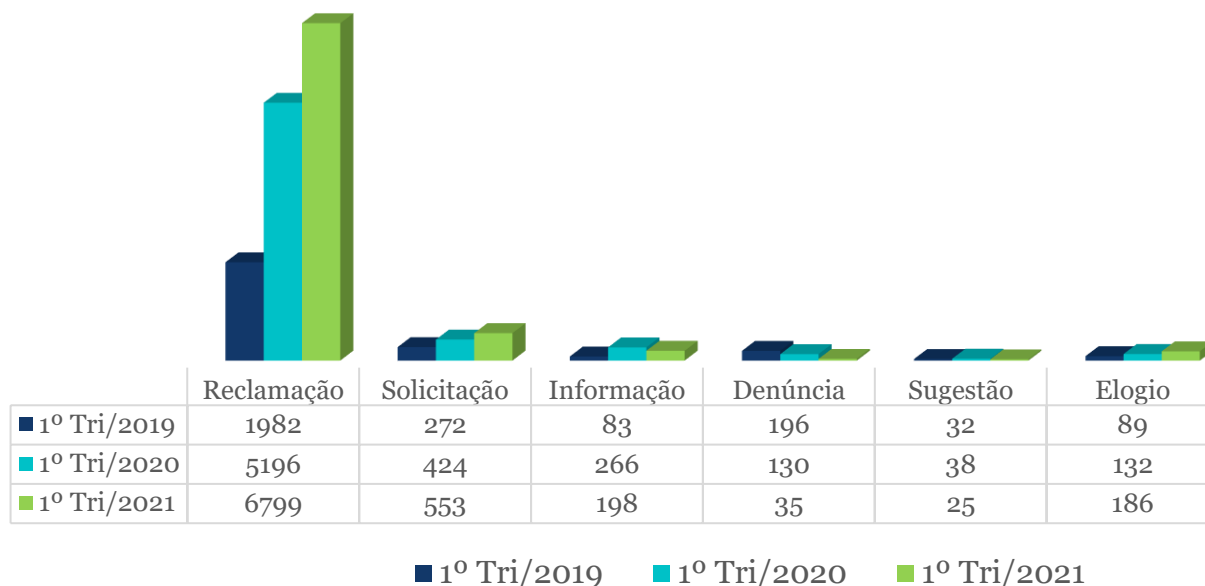
- ❖ Ao analisarmos o 1º Trimestre de **2019 para 2021**, percebe-se um crescimento de 194% do registro de demandas. Em comparação de **2020 para 2021**, houve acréscimo de 26%.
- ❖ Nota-se no segundo gráfico que o mês de março obteve expressivo aumento de manifestações no decorrer dos períodos explícitos. Isso se deve a publicação do Decreto nº 41.842, de 26 de fevereiro de 2021, onde as atividades educacionais em todas as escolas públicas e privadas foram suspensas. Além disso, esta Secretaria de Estado de Educação efetuou, no dia 05 do mês citado, o primeiro pagamento referente ao Cartão Material Escolar, às famílias que possuem estudantes matriculados na Rede Pública de Ensino e são beneficiárias do Bolsa Família.
- ❖ De maneira proporcional, o cidadão recorre cada vez mais à Ouvidoria para solucionar seus questionamentos e demandas.

Canais de Atendimento



- * Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão estão relacionados no gráfico acima, quais sejam: **Central de Atendimento 162, Internet e Atendimento Presencial**.
- * O atendimento via telefone (Central 162) se mantm em maior número devido à facilidade de comunicação e às medidas adotadas pelo distanciamento social. É importante destacar que a Central 162 é exclusiva para os assuntos de Ouvidoria e a ligação  gratuita para aparelhos fixos e móveis.
- * Em contrapartida, o serviço Presencial decai ao longo dos meses devido ao avanço da tecnologia e dos recursos disponibilizados para facilitar a comunicação com o cidadão.
- * Neste ano, o Governo do Distrito Federal por meio do Decreto n 41.841, de 26 de fevereiro de 2021, estabelece novamente o Teletrabalho para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional, como medida necessária à continuidade do funcionamento da administração pública distrital, em virtude da pandemia da COVID-19.

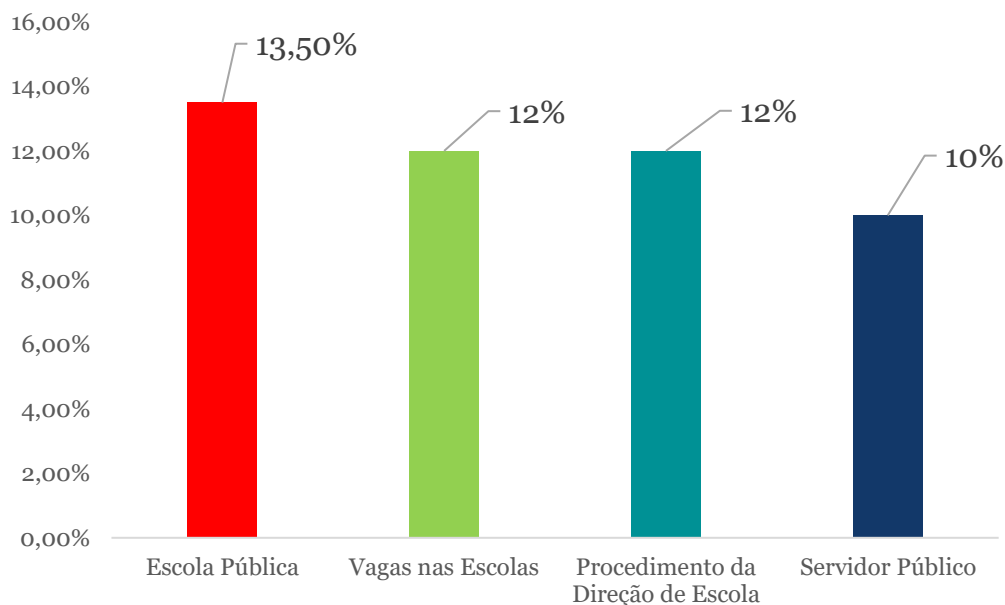
Classificação das Manifestações



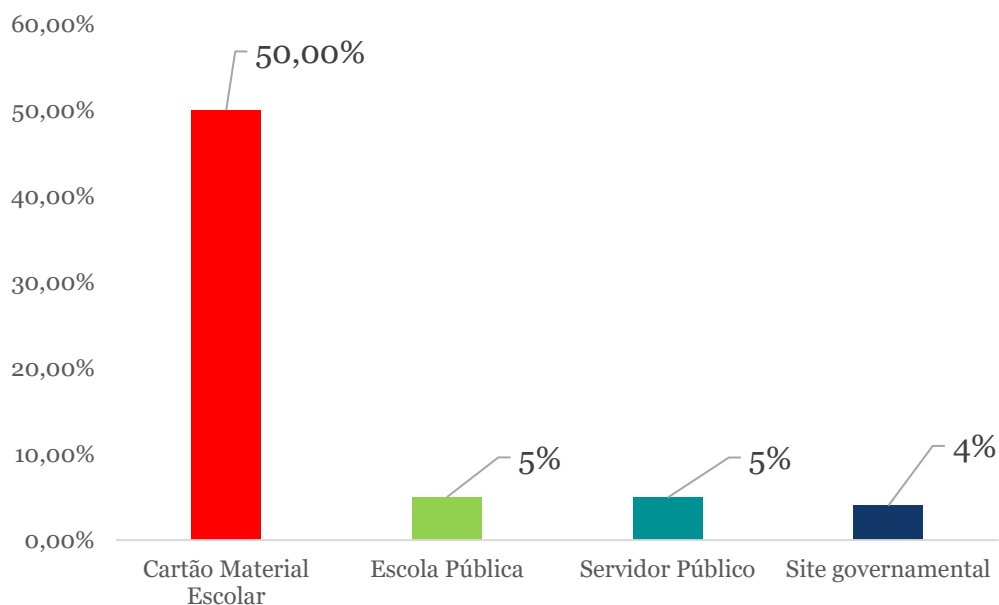
- ✦ As classificações mais demandadas no 1º Trimestre dos últimos 3 anos, são Reclamações e Solicitações, que representam parcela significativa no total de demandas. Nota-se que em 2021, as Reclamações satisfazem 87% do quantitativo.
- ✦ Os Elogios também merecem destaque. O cidadão que se mostra satisfeito com o atendimento prestado, cada vez mais, utiliza e/ou retorna ao Sistema para demonstrar o seu contentamento.
- ✦ As Denúncias decaem consideravelmente em 82%, de 2019 para 2021.
- ✦ As Informações e Sugestões, mesmo em declínio de 2020 para 2021, mantiveram um percentual significativo do total. O manifestante adquire através da Ouvidoria, oportunidade de propor novas ações e indagar sobre as atividades da Administração Pública.

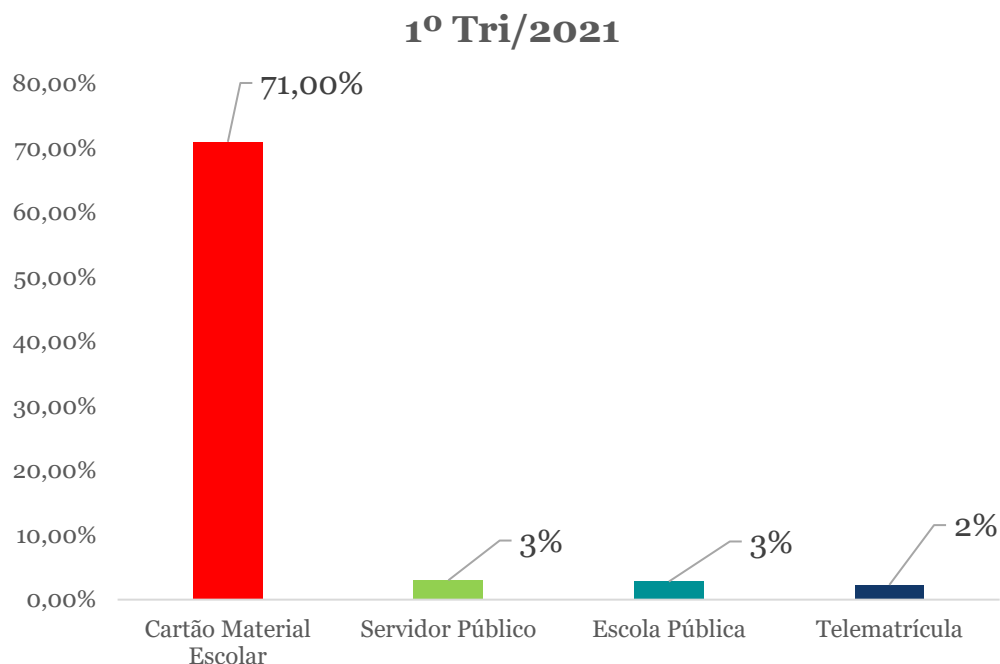
Assuntos mais demandados

1º Tri/2019



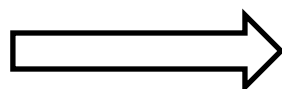
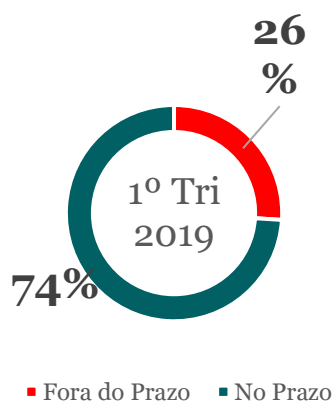
1º Tri/2020



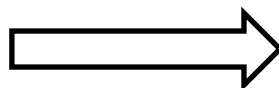
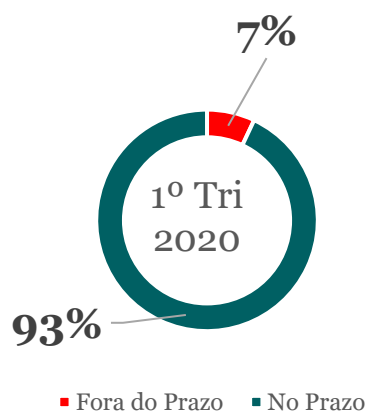


- ✦ No primeiro trimestre dos últimos dois anos, o assunto mais recorrente no Sistema de Ouvidoria foi “Cartão Material Escolar”, com 71% dos registros em 2021. A Secretaria de Educação prossegue com a disponibilização do Cartão Material Escolar, bem como, desenvolve o Programa Bolsa Alimentação Escolar no sentido de auxiliar o custeio das refeições dos alunos.
- ✦ Percebe-se a distinção de 2019 em relação aos últimos anos. Naquele período, as aulas eram ministradas de forma presencial, o que pode justificar que os assuntos mais registrados envolvam o contato direto e constante às Unidades Escolares.

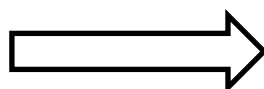
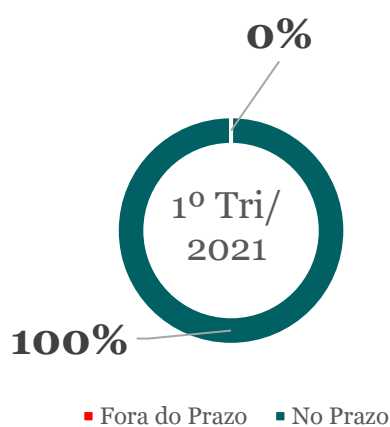
Prazos de Resposta



14 dias
Prazo médio de resposta



10 dias
Prazo médio de resposta

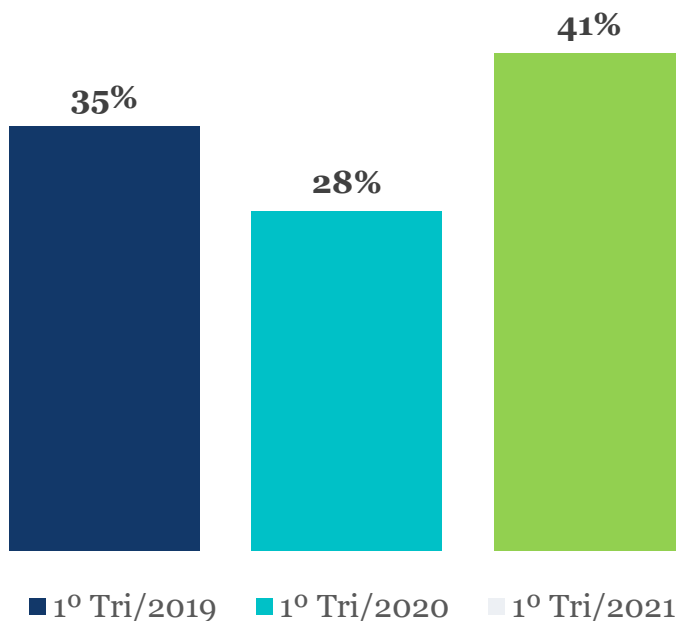


06 dias
Prazo médio de resposta

Análise dos Prazos

- ✓ O 1º Trimestre de 2021 alcança o melhor desempenho em comparação aos anos anteriores.
- ✓ Destaca-se que o **Prazo Médio de resposta atinge 06 dias**, o que significa ressaltar que além do Órgão retornar ao cidadão com as providências adotadas em tempo hábil, cumpre a legislação vigente a qual estabelece o período de 20 dias, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.
- ✓ **Salienta-se que 100% das demandas registradas no 1º Trimestre de 2021 foram respondidas no prazo.**
- ✓ 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.

Resolutividade

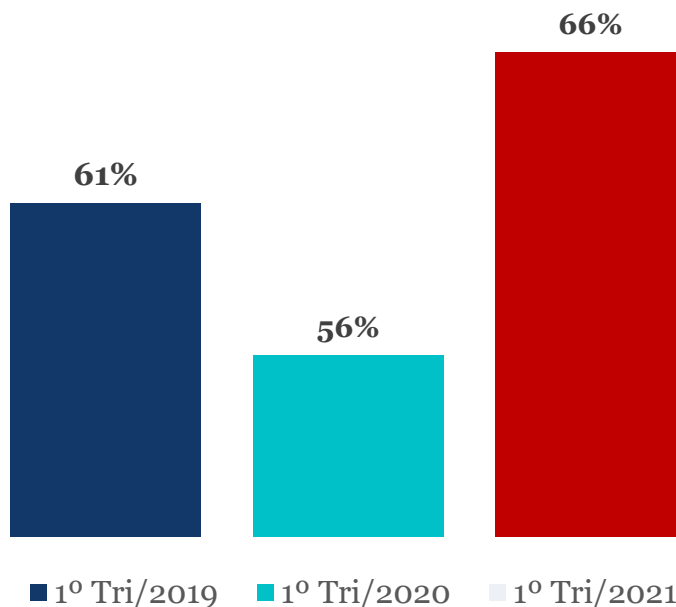


O Índice de Resolutividade é um indicador de gestão mensurado por meio da avaliação do usuário ao receber a conclusão de sua demanda. De preenchimento opcional, o cidadão opta por **Resolvida** ou **Não Resolvida**. A avaliação pode ser realizada a qualquer tempo e o cidadão tem a oportunidade de qualificar a resposta expedida pelo Órgão.

Destaca-se que das 7.796 manifestações registradas no 1º Trimestre de 2021, apenas 557 foram avaliadas pelo cidadão, ou seja, 7% do total. Mesmo assim, o período atinge o melhor valor em relação aos anos anteriores.

Esta Ouvidoria estabelece contato direto com o cidadão para incentivar sua participação mais efetiva, como forma de aperfeiçoamento das atividades executadas pela Secretaria.

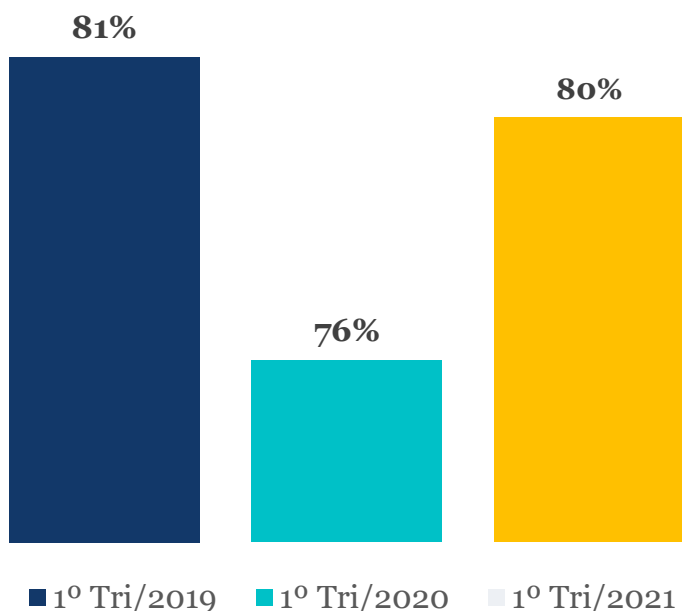
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



O Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa em que o cidadão é convidado a participar, após a conclusão de sua demanda. São disponibilizadas questões relacionadas ao atendimento, ao sistema informatizado e à qualidade da resposta da manifestao.

É possível destacar o crescimento do referido Indicador no 1º Trimestre de 2021, isso demonstra a satisfao que o cidadão possui em utilizar os serviços da Ouvidoria.

Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria



O Índice de Recomendação com o Serviço de Ouvidoria é obtido por meio de pesquisa de satisfação em que o cidadão tem a opção de participar, após a resposta de sua demanda. Demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de Ouvidoria ao recomendá-lo a outros.

Nota-se **crescimento do referido Indicador em relação ao mesmo período do ano passado, de 76% para 80%.**

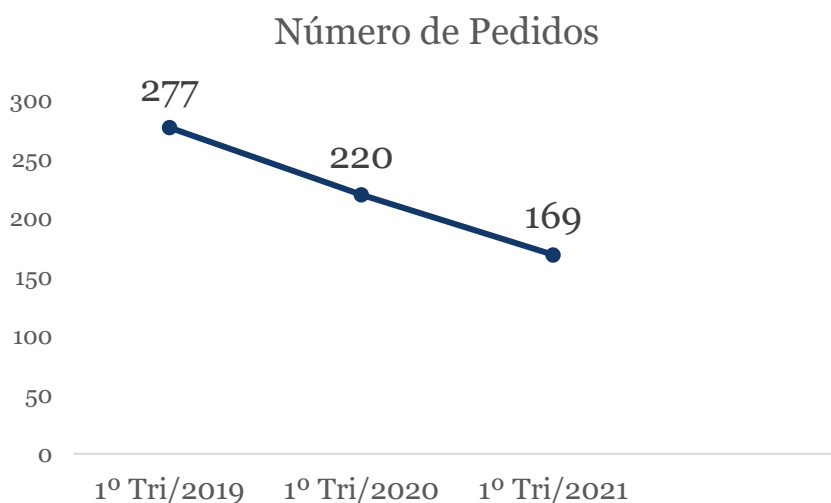
Esta Ouvidoria empenha-se na melhoria contínua dos serviços prestados e a satisfação do cidadão.

Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC

* Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público Distrital, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação nos respectivos sites oficiais. (Transparência Ativa).

* Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode registrar Pedido de Acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), onde funciona presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC, através do endereço eletrônico <http://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>. Destaca-se que o atendimento presencial se encontra suspenso devido às orientações do Teletrabalho.

* No 1º Trimestre de 2021, foram registrados **169 Pedidos de Acesso à Informação com 100% respondidos**. É possível inferir que, cada vez mais, as informações do Órgão são disponibilizadas para o acesso direto do cidadão pelos meios de comunicação oficiais(Transparência Ativa).



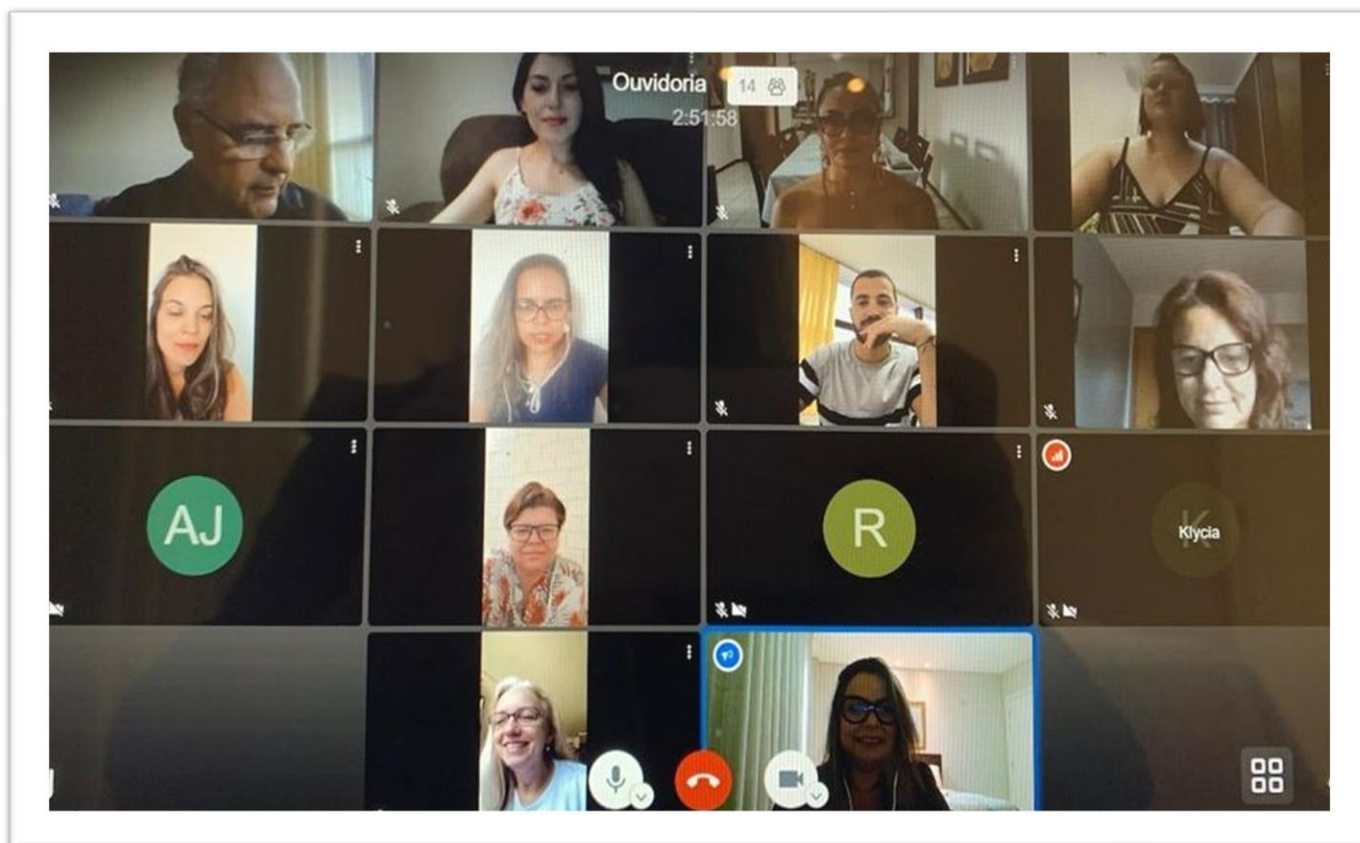
Ações da Ouvidoria

Conforme previsto no Plano de Ação desta Ouvidoria para 2021, foram executadas as seguintes atividades:

- ✦ **Iniciativa:** Atualização constante da Carta de Serviços e Transparência Ativa
- ✦ **Descrição:** Tratativas com a Assessoria de Comunicação da Pasta e Realização de Reuniões virtuais com os servidores que atendem as demandas nas Coordenações Regionais de Ensino e Subsecretarias, com o intuito de fortalecer e propagar a importância da atualização constante, bem como, discutir sobre as possíveis dúvidas



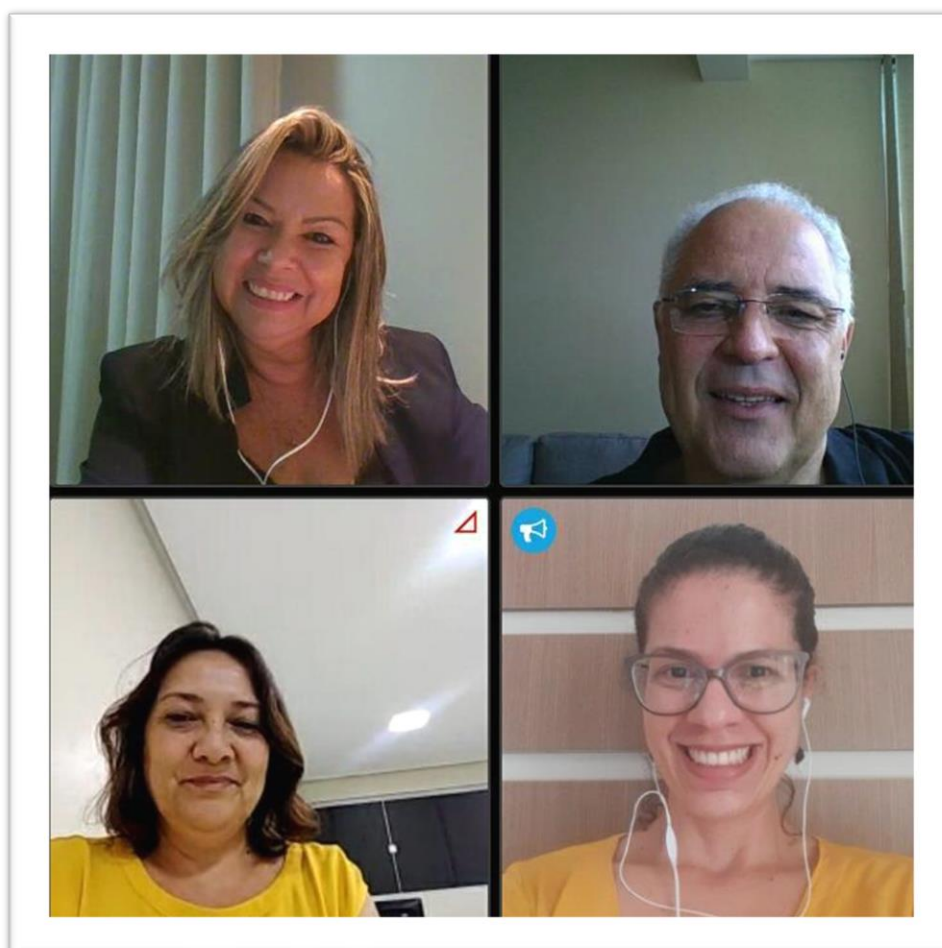
- ✦ **Iniciativa:** Encontros virtuais com os novos servidores que passam a atuar diretamente com as demandas de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação nas 07 Subsecretarias, 14 Coordenações Regionais de Ensino e Corregedoria. O objetivo é recepcioná-los, bem como, apresentar e discutir sobre as legislações pertinentes.



- ✦ **Iniciativa:** Encontros virtuais trimestrais com os servidores que atuam diretamente com as demandas de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação nas 07 Subsecretarias, 14 Coordenações Regionais de Ensino e Corregedoria. O propósito é acompanhar as Equipes, elucidar sobre as atividades realizadas e trocar experiências.



- ✦ **Iniciativa:** Visita on-line a cada Equipe que atende as demandas de Ouvidoria nas Coordenações Regionais de Ensino, Subsecretarias e Corregedoria. O objetivo e acompanhar as possíveis dificuldades apresentadas e discutir sobre as ações diárias.



- ✦ Participação e contribuição no grupo dos Pontos Focais – Governança e Compliance/Gestão de Riscos. A prioridade é atuar em consonância às normas, respeito aos direitos, à ética e à transparência.



Providências e Recomendações da Ouvidoria

- ✦ Acolhimento e tratamento especializado às **7.796 manifestações** registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e aos **169 Pedidos de Acesso à Informação**, no Sistema de Informação ao Cidadão Esic.
- ✦ Acompanhamento contínuo dos servidores atuantes com as manifestações referentes ao Cartão Material Escolar com o intuito de auxiliar e orientar as tramitações e proporcionar a efetividade na qualidade das respostas. Destaque para o registro de 5.521 manifestações sobre o assunto.
- ✦ Envio de Relatório semanal ao Gabinete do Secretário com o quantitativo de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão Esic, bem como, os assuntos mais recorrentes durante o período.
- ✦ Encaminhamento ao Gabinete de sugestões quanto às demandas recorrentes.
- ✦ Suporte aos servidores da Casa para esclarecimento de dúvidas sobre a melhor condução e tratamento das demandas provenientes do Sistema de Ouvidoria OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC.
- ✦ Envio de Circular aos Setores da Casa para amplo conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação e o Índice de Transparência Ativa.

- ✦ Encaminhamento ao Gabinete do Secretário:
 - Relatório referente às atividades do 4º Trimestre de 2020;
 - Relatório de Gestão/2020; e
 - Plano de Ação para 2021.

- ✦ Mudança da sala desta Ouvidoria para o piso térreo do Edifício Phenícia **de forma a facilitar o acesso do cidadão**, em atendimento aos normativos vigentes.

- ✦ 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 os registros de Ouvidoria nas Subsecretarias e Coordenações Regionais de Ensino, para aprimoramento das ações.

- ✦ Contato telefônico para os cidadãos de registros considerados sensíveis para esclarecimentos e melhor condução do pleito.

- ✦ Efetiva cobrança aos servidores quanto ao cumprimento do prazo de resposta em tempo hábil, a fim de atender o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015. **Em consequência disso, o prazo médio no 1º Trimestre/2021 atingiu 06 dias e 100% das demandas respondidas.**

- ✦ Alinhamento com os Setores da Casa a respeito das atualizações necessárias e constantes à Carta de Serviços e à Transparência Ativa.

Conclusão

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal finaliza o 1º Trimestre de 2021 com o atendimento às 7.796 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF e 169 Pedidos de Acesso à Informação.

Esta Ouvidoria busca aperfeiçoar suas ações no sentido de aumentar os níveis de qualidade de seus serviços e atuar, com base nos normativos legais, de forma a viabilizar a toda a sociedade a comunicação e o acesso à Educação de Qualidade.

A Participação social consiste no exercício pleno da democracia através do diálogo e o compartilhamento de decisões. Cabe ressaltar o crescimento dos Indicadores que demonstram a satisfação do usuário ao utilizar o serviço de Ouvidoria.

Percebe-se que a participação do cidadão como forma de controle social e exercício da cidadania, fortalece o trabalho da Ouvidoria e do Órgão como um todo. Essa interação é essencial para o desenvolvimento das ações propostas.

Assim, 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.

Governador - DF
Ibaneis Rocha

Controlador-Geral do DF
Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral do DF
Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Educação
Leandro Cruz Froés 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