

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º Trimestre/2020

Governador – DF

Ibaneis Rocha

Controlador – Geral

Paulo Wanderson Moreira

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado de Educação

João Pedro Ferraz dos Passos

Secretário Adjunto

Quintino dos Reis Borges Filho

Chefe de Gabinete

Patrícia Andrade da Silva

Ouvidora

Evellyne 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

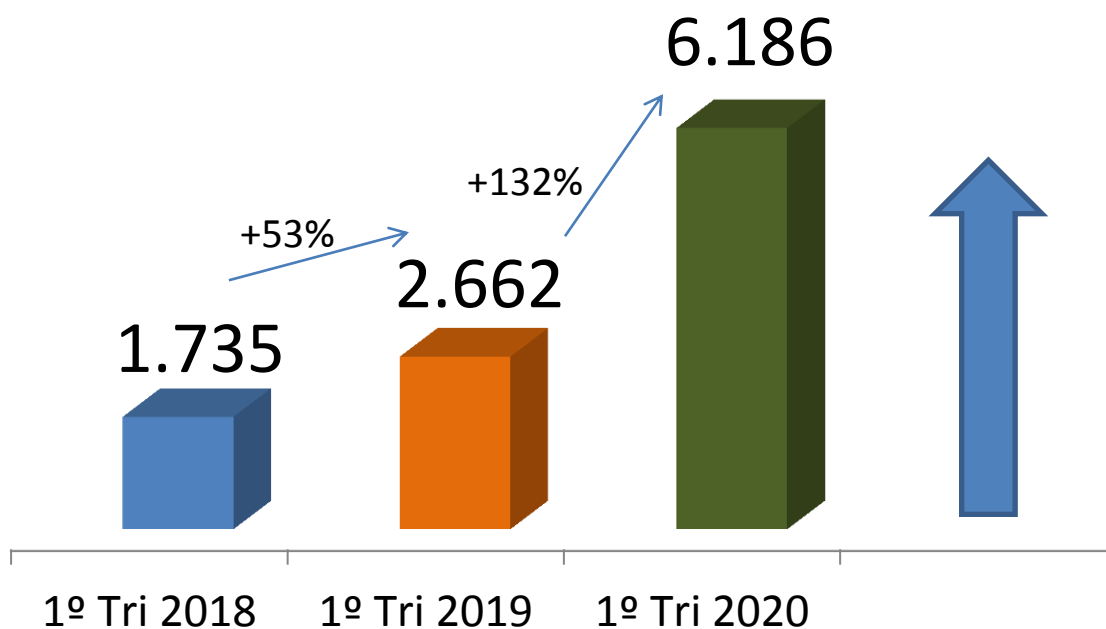
A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal apresenta o Relatório referente ao 1º Trimestre de 2020, onde serão analisados os dados referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março, fazendo um comparativo com o mesmo período em relação ao ano de 2018 e 2019.

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, através do sistema informatizado (Sistema 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

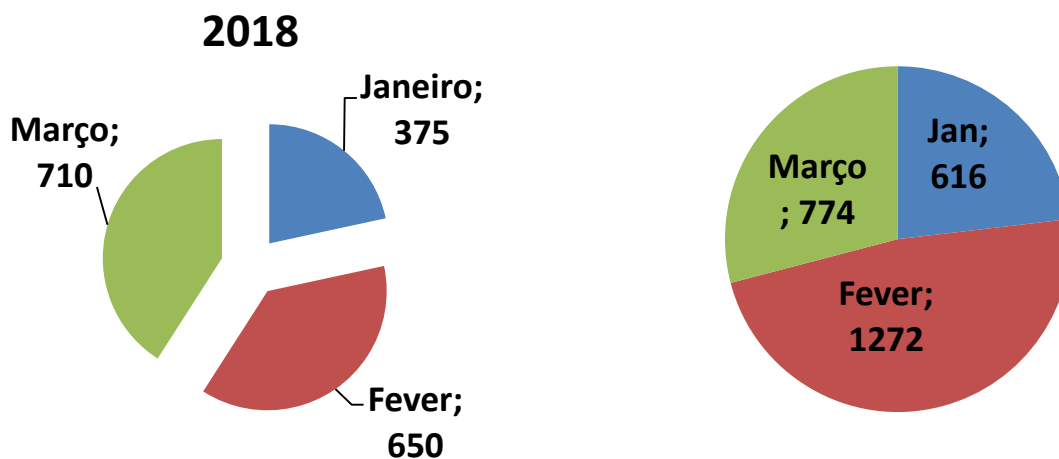
Total de Manifestações de Ouvidoria



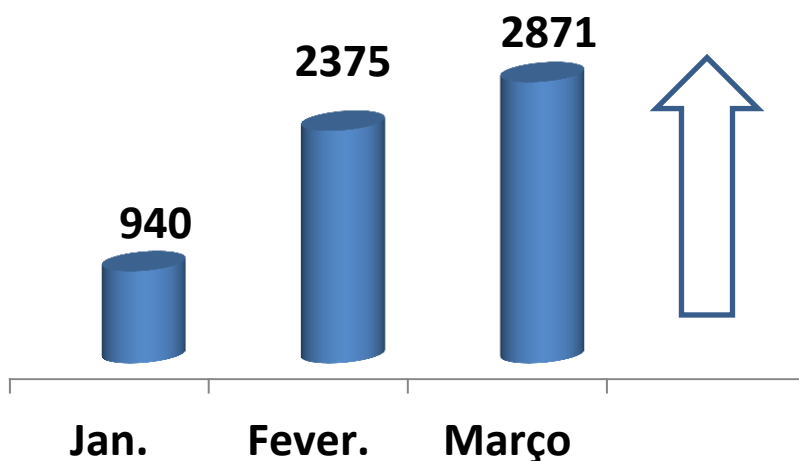
Crescimento de 256% do quantitativo de demandas registradas em 2018 em relação ao mesmo período em 2020.

Total de Manifestações Registradas por ano/mês

2019



2020



Análise do total de demandas registradas por ano/mês

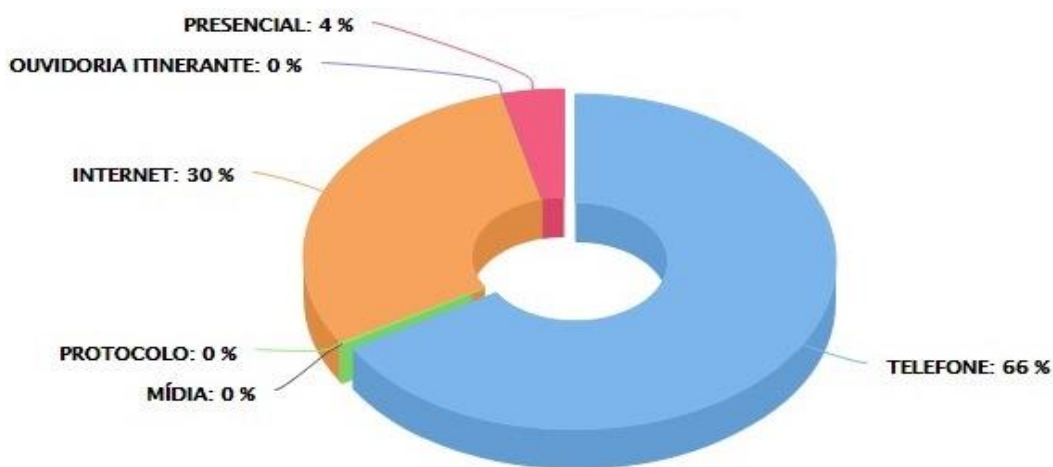
Podemos observar que a cada ano, o registro de manifestações no Sistema de Ouvidoria OUV/DF cresce consideravelmente. De 2018 para 2019, houve um aumento de 53%, enquanto de 2019 para 2020, esse percentual atingiu o 132%. Comparando de 2018 para 2020, o dado é ainda maior e foi registrado um acréscimo de 256% do quantitativo de demandas registradas.

Em relação aos meses analisados, conseqüentemente, o aumento também foi bastante considerável. **Principalmente, em relação ao mês de março de 2019 para 2020, onde tivemos um aumento de demandas em torno de 270%.**

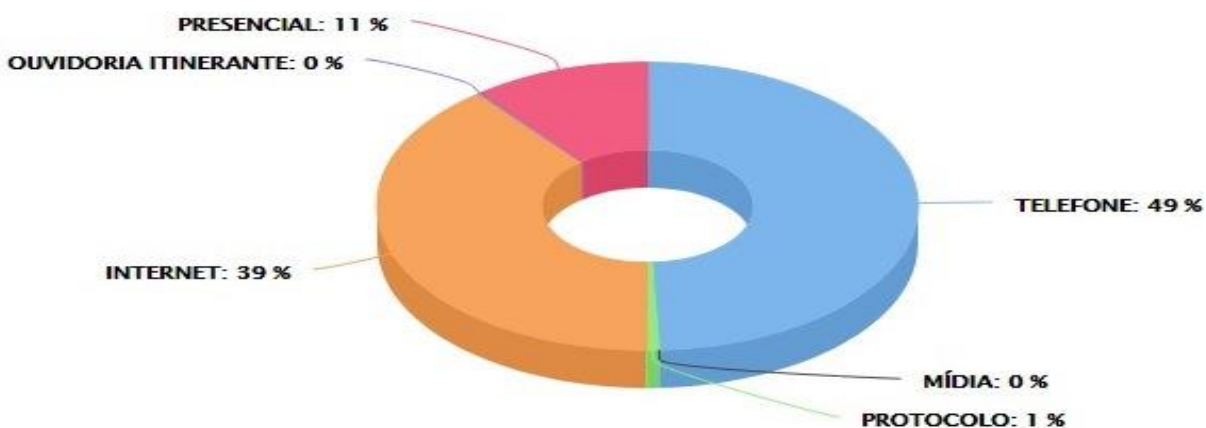
É importante destacar que no dia 11 de março as aulas das escolas públicas e privadas do Distrito Federal foram suspensas devido ao procedimento de isolamento social ocasionado pela pandemia do COVID – 19, determinado pelo Governo do Distrito Federal, por intermédio do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020. E por meio do Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, foi instituído o Teletrabalho, em caráter excepcional e provisório para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020. Fatos que podem justificar, possivelmente, o aumento considerável dos registros.

Canais de Atendimento

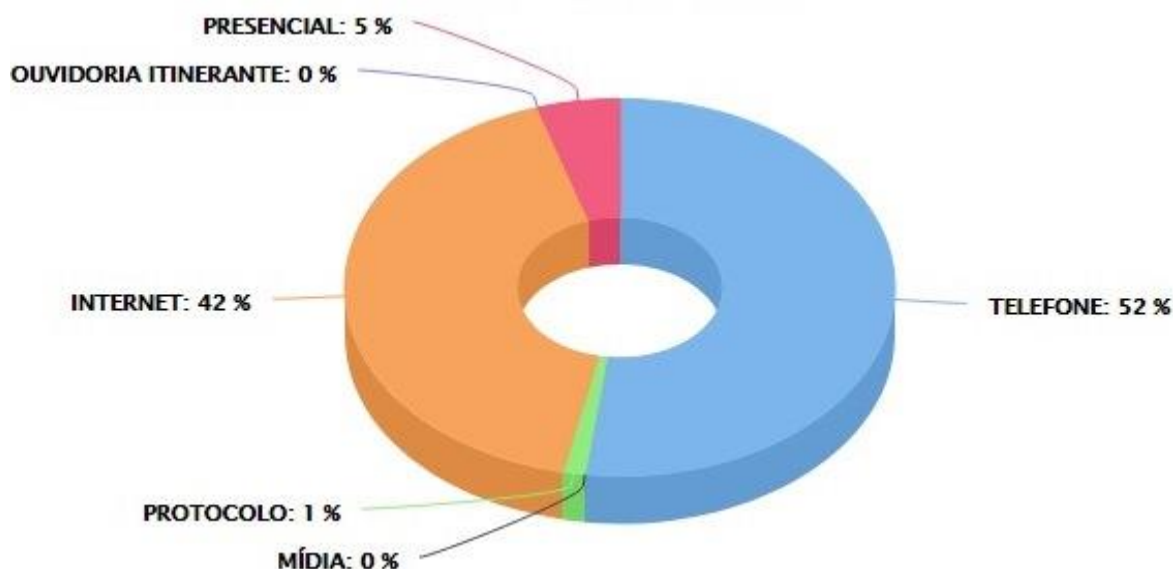
2020



2018



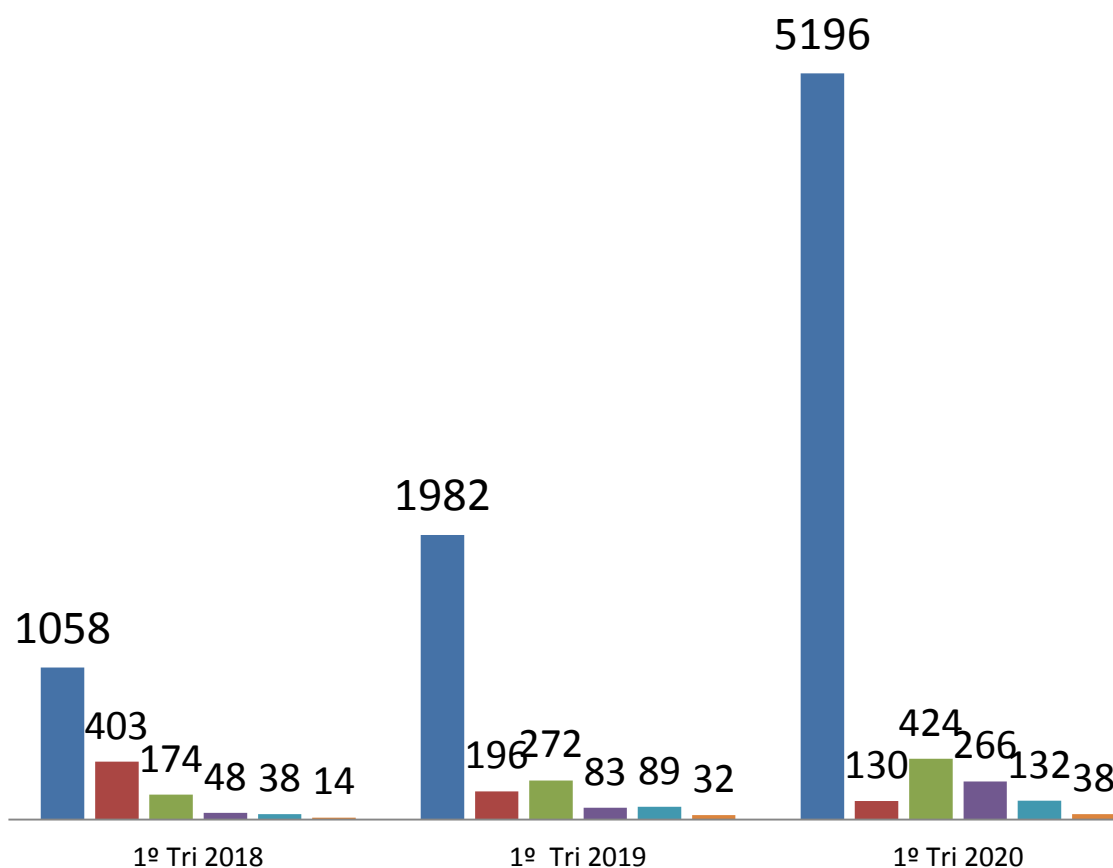
2019



Destaca-se que o canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão é o telefone, no caso a Central de Atendimento 162, exclusiva e gratuita para assuntos de Ouvidoria; seguido da internet, podendo acessar diretamente no site www.ouv.df.gov.br.

Classificação das Manifestações

■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denúncia
■ Informação ■ Elogio ■ Sugestão



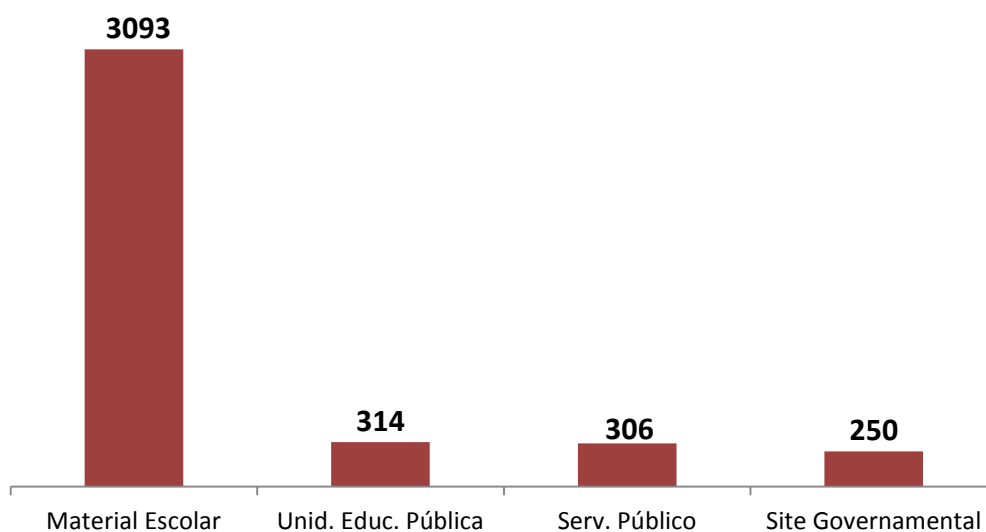
Foi constatado que todas as classificações tiveram um aumento significativo, com exceção, da Solicitação a qual teve uma queda de registro de 67%, levando em conta 2018 a 2020, durante o 1º Trimestre.

O Elogio, por sua vez, teve um crescimento de aproximadamente 250% de 2018 para 2020. Esta Ouvidoria em ações realizadas no âmbito da Secretaria de Educação tem envidado esforços no sentido de incentivar o registro do elogio aos Servidores por considerar uma ferramenta de motivação que faz diferença no dia a dia do órgão. Quando elogiados, os servidores sentem-se pertencentes ao grupo e importantes em suas atribuições. Um elogio sincero e congruente é essencial para a auto-estima e engajamento no grupo.

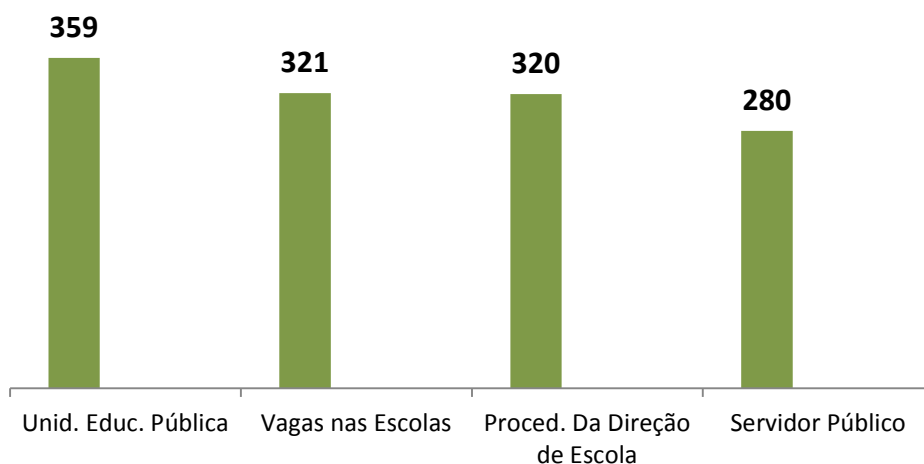
Deve-se destacar que cada vez mais o cidadão recorre a Ouvidoria na busca da solução de seus anseios e que os canais de atendimento estão conseqüentemente mais acessíveis facilitando a comunicação entre cidadão e Estado.

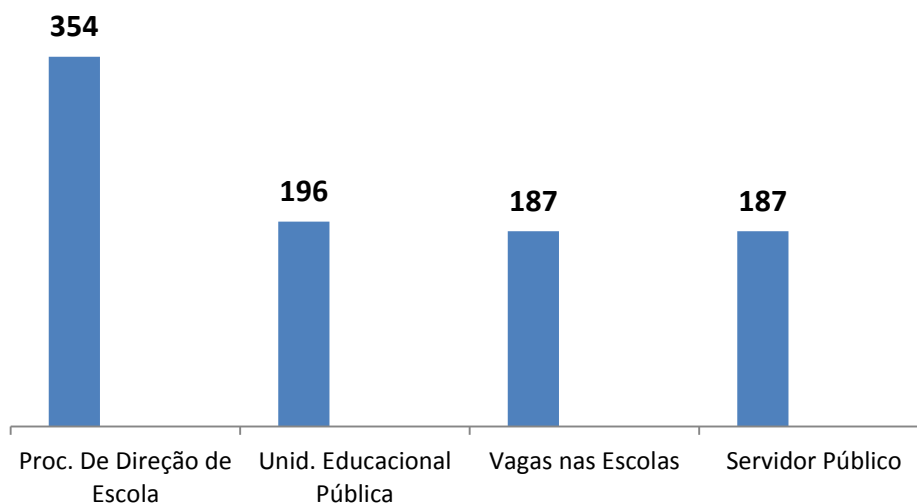
Assuntos mais demandados

2020



2019





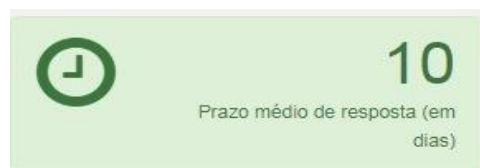
Podemos observar que em 2020, comparando com os anos anteriores, o assunto “Material Escolar” atingiu 50% dos registros no período analisado, ou seja, 1º Trimestre. Em contrapartida, o mesmo assunto não aparece como um dos tópicos nos anos de 2018 e 2019.

Nota-se que os assuntos mais recorrentes são Procedimento de Direção de Escola, Unidade Educacional Pública, Vagas nas Escolas e Servidor Público nos anos de 2018, 2019 e 2020. Sendo que em 2020, o assunto “Site Governamental” esteve entre os mais registrados também.

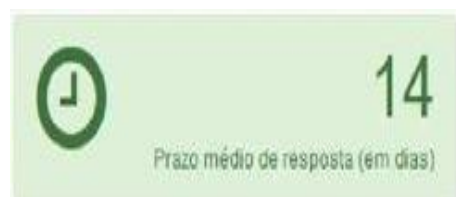
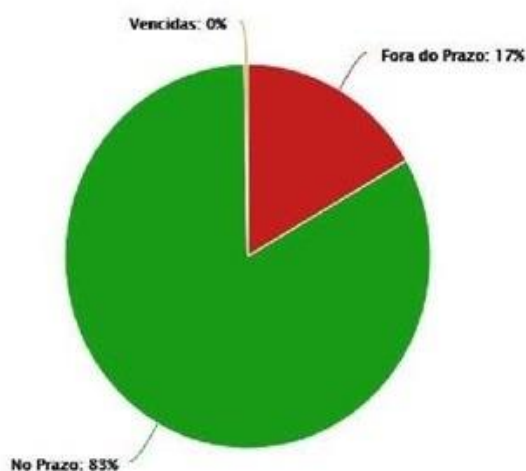
Prazos



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



2018

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



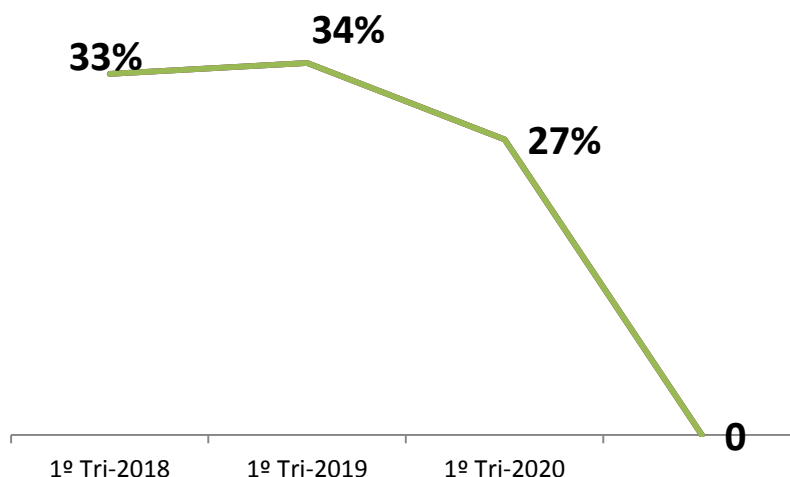
11

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 de 10 dias**.

Em comparação aos anos anteriores, obtivemos o melhor índice de cumprimento de resposta mesmo em regime de Teletrabalho e o aumento do quantitativo de demandas.

Resolutividade

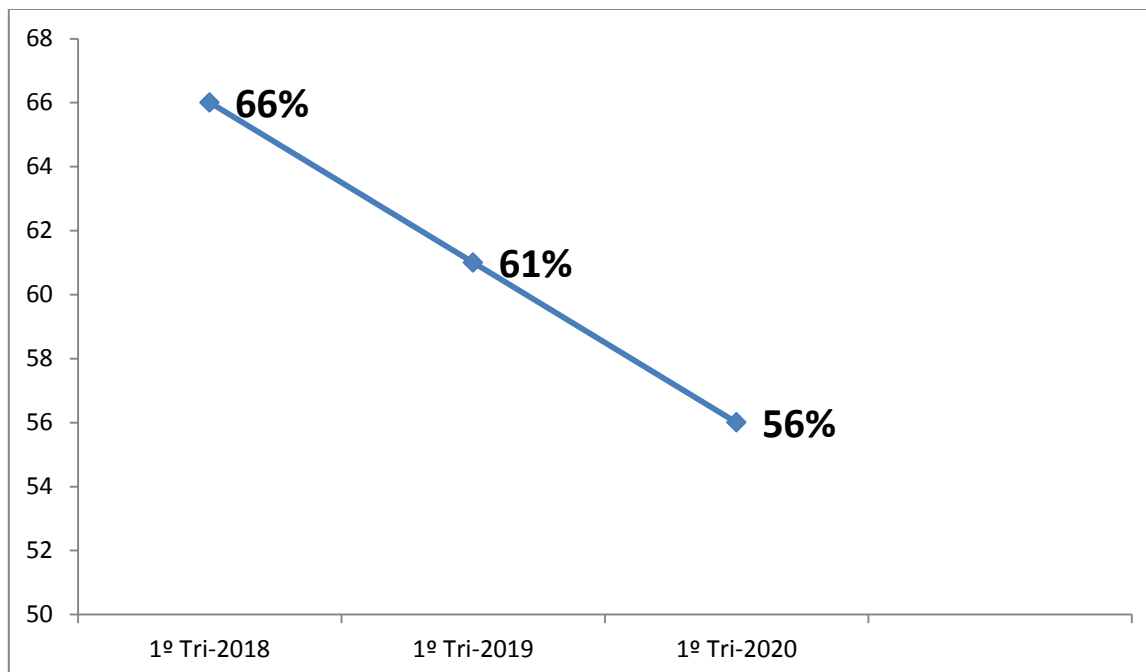


O Índice de Resolutividade é um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber sua resposta, sendo de preenchimento opcional que pode ser feita a qualquer tempo. Com isso, o cidadão avalia a resposta recebida pelo Órgão em relação ao questionamento realizado.

Até a presente data, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF respondeu 100% das Manifestações registradas no 1º Trimestre/2020, ou seja, 6.186, e dessas, apenas 1.201 demandas (19,41%) foram avaliadas pelo cidadão, podendo o mesmo optar por Resolvida ou Não Resolvida, o que pode diminuir também o Índice de Resolutividade do Órgão.

Podemos destacar que nesse período houve a suspensão das aulas nas Escolas Públicas e Particulares no DF, devido a pandemia do COVID-19, e todos tiveram que se adaptar a essa nova realidade, fatos que podem colaborar para a queda do índice de resolutividade.

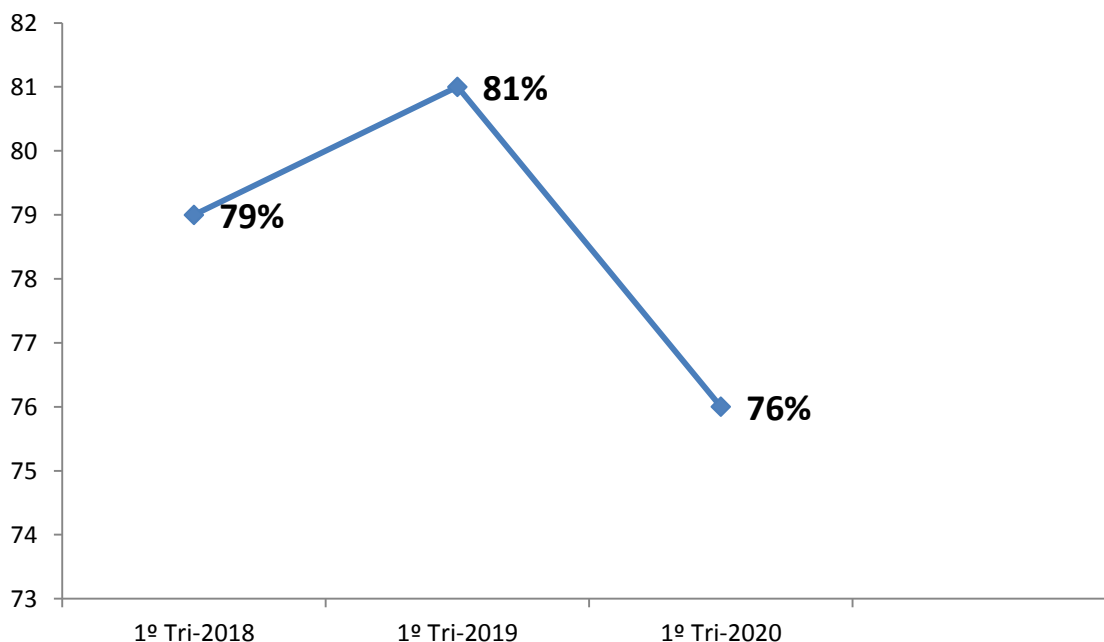
Pesquisa de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF. Para cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta recebida na sua demanda.

Um dos objetivos desta Ouvidoria é aperfeiçoar medidas junto aos Setores para que sempre possamos melhorar a qualidade da resposta ao cidadão.

Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



Este indicador é de grande importância, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de Ouvidoria ao recomendar a outros, esse serviço. Ele é obtido através da Pesquisa de Satisfação, quando o cidadão recebe sua resposta.

Em 2020, atingimos 76% de Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria. Ainda que baixo indicador de resolutividade, o cidadão recomenda o trabalho da Ouvidoria.

Serviço de Informação ao Cidadão – eSIC

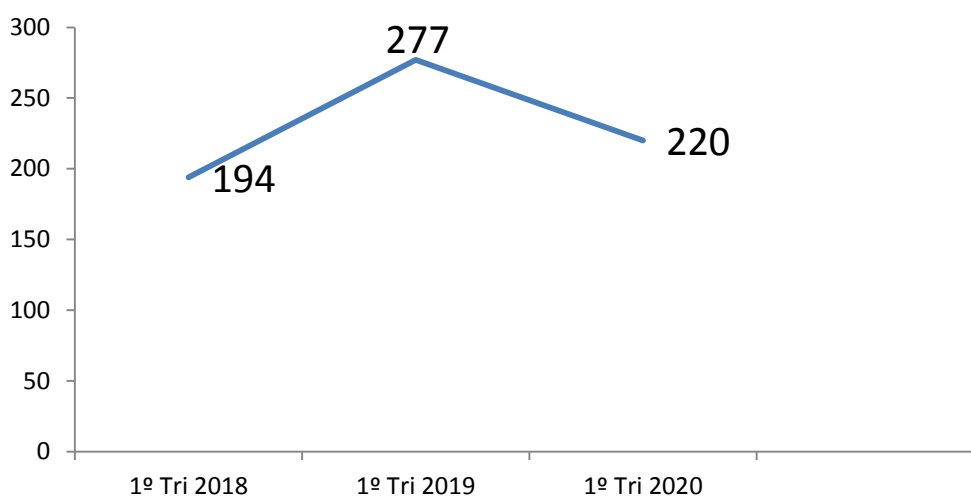
A informação produzida pelo Estado é sempre pública pertencente ao cidadão e cabe aos Estados provê-la de forma tempestiva e compreensível e atender de forma eficaz às demandas solicitadas aos Órgãos.

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

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF finalizou o 1º Trimestre de 2020 com crescimento considerável dos dados analisados em comparação ao mesmo período de 2018 e 2019. Percebe-se que cada vez mais o cidadão recorre a Ouvidoria na busca da solução dos seus anseios. Destacamos que o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF – SIGO/DF criado com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública, disponibiliza diversos meios onde o cidadão pode registrar elogios, reclamações, denúncias, sugestões e informações, o que facilita a comunicação entre a comunidade e o Estado.

Cumpramos ressaltar que no dia 11 de março as aulas no Distrito Federal foram suspensas e no dia 23 de março de 2020, os servidores desta Secretaria de Educação começaram a exercer suas atividades em Teletrabalho. Ainda assim, para continuarmos o trabalho de excelência, as reuniões por videoconferência foram realizadas diariamente entre a Equipe de Ouvidoria com os servidores que atendem as demandas de Ouvidoria nas Coordenações Regionais de Ensino e Subsecretarias.

Diante desse novo cenário, a Secretaria de Educação cria o Programa Bolsa Alimentação e Cartão Alimentação Creche idealizados para as famílias substituírem a merenda oferecida nas escolas durante o período de suspensão das aulas. Além do já existente Cartão Material Escolar, destinado a compra de material escolar pela família por meio de cartão magnético recebido pelo responsável do aluno. Fatos que justificam o aumento do número de demandas, principalmente no mês de março do corrente ano.

Esta Ouvidoria, como ferramenta de gestão, preza sempre pelo atendimento de excelência dando cada vez mais transparência as ações realizadas, gerenciando, monitorando e acompanhando todas as demandas registradas.