



Secretaria
de Educação



RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL

SEEDF



SUMÁRIO

- 03** **Introdução**
- 04** **Nossos números**
- 05** **Tipologias**
- 06** **Assuntos mais solicitados**
- 07** **Indicadores de desempenho**
- 08** **Canais de atendimento**
- 09** **SIC - Serviço de Informação ao Cidadão**
- 11** **Projetos em Ouvidoria**
- 13** **Ações**
- 14** **Conclusão**
- 15** **Equipe**



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal atende às diversas temáticas referentes à comunidade escolar, e tem como principais objetivos a escuta ativa e o diálogo entre o cidadão e o órgão.

Dentre suas competências, em 2024, destaca-se o gerenciamento das 27 Unidades Subordinadas, distribuídas nas 8 Subsecretarias, Corregedoria da Educação, Unidade de Apoio às Coordenações Regionais de Ensino, Assessoria Especial de Cultura da Paz, Diretoria de Regulação e de Supervisão de Ensino/Conselho de Educação e 14 Coordenações Regionais de Ensino,

ATUAÇÃO:

- Monitoramento das demandas no Sistema de Ouvidoria - ParticipaDF;
- Relatório Mensal ao Gestor do Órgão;
- Relatórios operacionais aos setores;
- Participação na Governança Corporativa;
- Monitoramento da Transparência Ativa: informações corporativas no site;
- Transparência passiva: Lei de Acesso à Informação;
- Monitoramento das atualizações da Carta de Serviços do Órgão;
- Participação no Comitê Interno de Governança - CIG;
- Gerenciamento de 27 Unidades Subordinadas;
- Atendimento à comunidade Escolar da Rede Pública e Privada de Ensino.

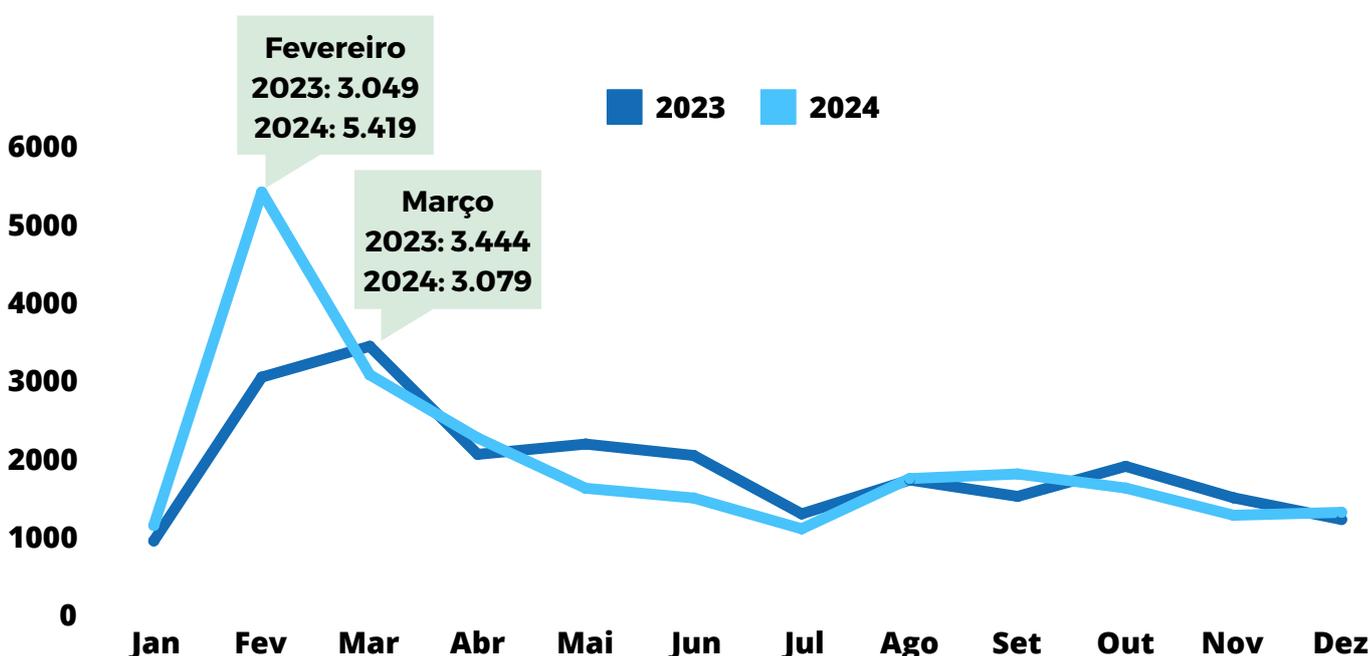


NOSSOS NÚMEROS

Em 2024, foram registradas **23.938** manifestações, representando um aumento de **4,38%** em relação a 2023, quando foram contabilizadas **22.932**.

O tema mais demandado nos últimos anos, o "**Cartão Material Escolar (CME)**", teve o maior número de registros no primeiro semestre de 2024, com o prazo para utilização do benefício encerrado em 11 de junho de 2024.

Houve uma redução de **13,31%** nas demandas relacionadas ao CME, com **4.187** registros em 2024, comparado com **4.830** em 2023.



AÇÕES DE DESTAQUE EM 2024

Para melhorar a prestação de serviços e esclarecer as dúvidas da comunidade sobre o **Cartão Material Escolar (CME)**, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação e a área técnica responsável pelo tema, estabeleceu parceria com a Defensoria Pública do DF no projeto "Defensoria nas Escolas", que tem como objetivo proporcionar o acesso a serviços jurídicos e palestras educativas,

Através dessa iniciativa, oferecemos atendimento personalizado da Ouvidoria e do Cartão Material Escolar (CME) diretamente nas escolas. Nosso objetivo é garantir que todos os beneficiários tenham acesso às informações sobre o Programa CME e seus direitos, para que utilizem os créditos do benefício de forma eficiente.



13,31%

Redução das manifestações do **Cartão Material Escolar** de 2023 para 2024



4,38%

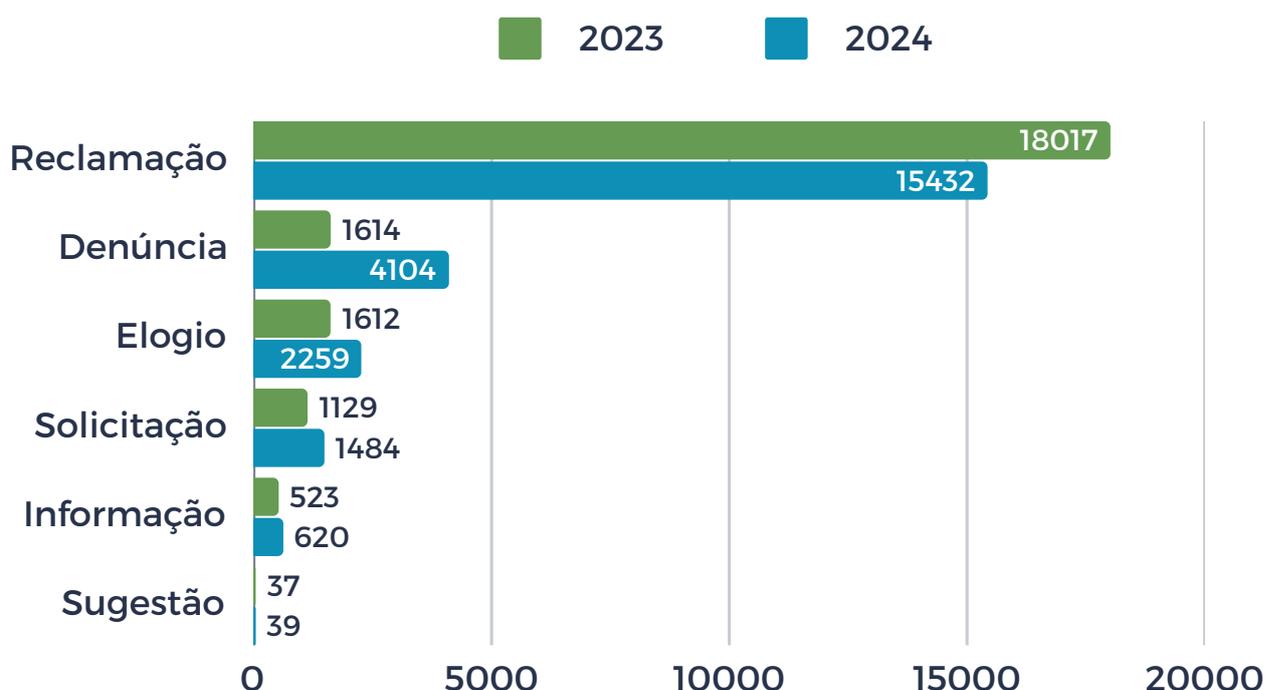
Aumento dos registros das manifestações de 2023 para 2024.



TIPOLOGIAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2023 - 22.932 | 2024 - 23.938



Destacam-se os **elogios** que apresentaram **aumento de 40%** e somaram 2.259, em 2024, sendo direcionados principalmente aos seguintes assuntos: 1º - 'Servidor Público' (887), 2º - 'Professor(a)' (494) e 3º - 'Unidade Educacional Pública' (296). **Isso indica que a comunidade reconhece e valoriza o trabalho de servidores e professores, bem como a qualidade das escolas e serviços educacionais.**

As **reclamações** (15.432), por sua vez, apresentaram **redução de 14,34%** e relacionaram-se com os seguintes assuntos: 1º - 'Cartão Material Escolar - CME' (3.430), 2º - 'Procedimentos da Direção de Escola Pública' (2.042), 3º - 'Unidade Educacional Pública' (1.807) e 4º - 'Professor(a)' (1.249).

Por outro lado, as **denúncias** representaram 4.104 dos registros e **aumento expressivo de 154,27%** em comparação a 2023. Os principais assuntos das denúncias foram: 1º - 'Procedimentos da Direção de Escola Pública' (1.373), 2º - 'Professor(a)' (975), 3º - 'Servidor Público' (391) e 4º - 'Creches Públicas' (293).

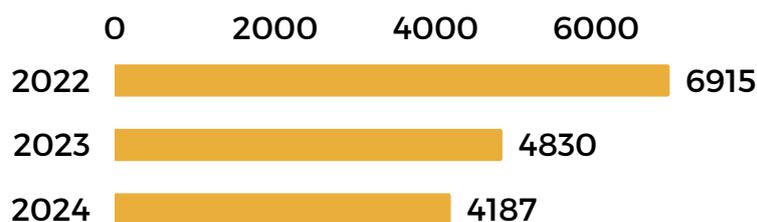
O aumento das denúncias sugere maior vigilância da comunidade em relação à educação, enquanto a redução das reclamações pode indicar uma melhora em alguns aspectos. No entanto, os assuntos recorrentes nas reclamações e denúncias, como a gestão escolar e a conduta de professores e servidores, mostram que há desafios a serem enfrentados.



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



CARTÃO MATERIAL ESCOLAR (CME)



Na comparação entre 2024 e 2022, houve uma **redução de 39%** nas demandas relacionadas ao Cartão Material Escolar (CME). Já em 2024, em comparação a 2023, a **redução foi de 13%**. Mesmo assim, o CME continua sendo o assunto mais solicitado entre as manifestações registradas.

Em resposta a essa situação, a Ouvidoria da SEEDF, em conjunto com a Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais (SUAPE), tem desenvolvido diversas ações. Entre elas, destacam-se o projeto 'Integração Cadastral é Inclusão', que visa minimizar possíveis inconsistências nos dados dos beneficiários, e a participação no programa 'Defensoria nas Escolas', que oferece atendimento direto à comunidade.

Nos últimos anos, a Ouvidoria tem se empenhado na gestão das demandas relacionadas ao CME e realiza ações como: monitoramento constante das manifestações, elaboração de relatórios técnicos encaminhados para as áreas envolvidas, desenvolvimento de projetos e ações junto à área técnica, parceria com a Assessoria de Comunicação - ASCOM para divulgação do programa nos canais oficiais da SEEDF e parceria com a Defensoria Pública do DF no projeto 'Defensoria nas Escolas'.

INDICADORES DE DESEMPENHO



| Indicadores | Recomendação | Satisfação | Qualidade da Resposta | Resolutividade |
|-------------|--------------|------------|-----------------------|----------------|
| Meta Anual | 78% | 68% | 50% | 36% |
| 1° Semestre | 78% | 73% | 61% | 39% |
| 2° Semestre | 79% | 81% | 80% | 35% |
| 2024 | 79% | 77% | 69% | 38% |

A análise dos indicadores de 2024 revela que atingimos e superamos as metas anuais estabelecidas, demonstrando desempenho positivo e consistente ao longo do ano.

Destaque especial para o aumento significativo observado no 2° semestre nos indicadores de **Satisfação com o serviço de Ouvidoria e Qualidade da Resposta**.

É importante frisar que estes resultados são fruto de um acompanhamento contínuo da satisfação dos cidadãos. Além do maior volume de pós-atendimentos realizados no segundo semestre, que contribuíram para o aprimoramento da avaliação das demandas.

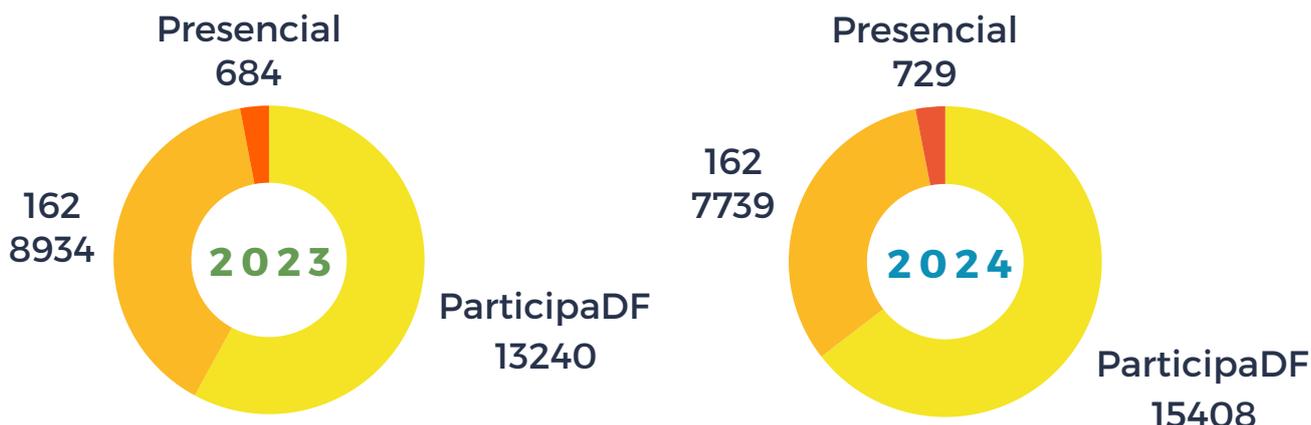
Ouvir os cidadãos é fundamental para aperfeiçoar nossos serviços e garantir que suas necessidades sejam atendidas com excelência. Por isso, continuaremos monitorando atentamente os indicadores e as manifestações da comunidade, buscando sempre a qualidade do atendimento e a efetividade das respostas.



CANAIS DE ATENDIMENTO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2023 - 22.932 | 2024 - 23.938



O site Participa-DF (www.participa.df.gov.br) e a Central de Atendimento 162 são os principais canais utilizados pelos cidadãos do Distrito Federal para registrar suas manifestações.

O Participa-DF, plataforma unificada para ouvidoria e acesso à informação, tem demonstrado crescimento no número de registros, com aumento de 16.37% em 2024, alcançando 64.36% do total de manifestações.

Em contrapartida, o número de registros realizados por meio da Central 162 apresentou redução de 13.37% em 2024, correspondendo a 32.32% do total.

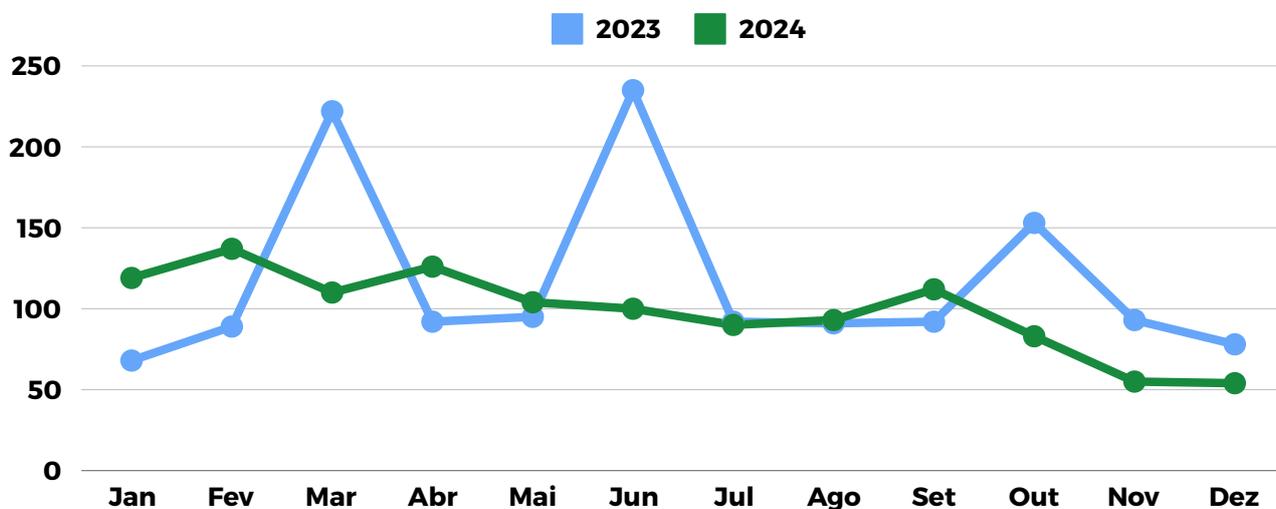
A Central 162 oferece atendimento telefônico gratuito e inclusivo, com profissionais capacitados para atender às diversas demandas da população.



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)*

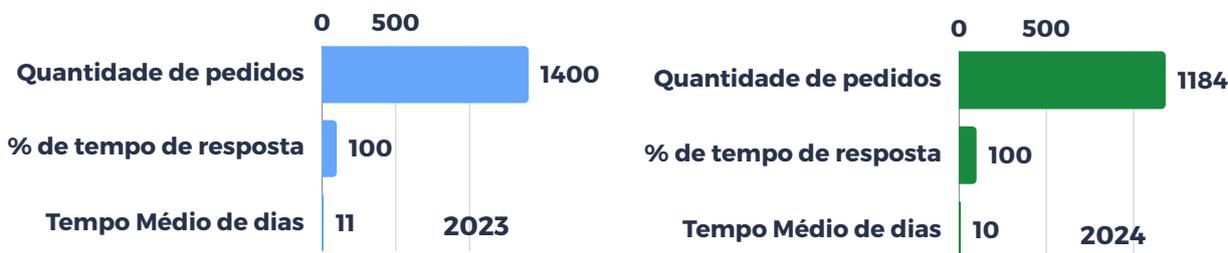
*OS DADOS FORAM EXTRAÍDOS DO PORTAL DE DADOS ABERTOS DO DISTRITO FEDERAL: [HTTP://DADOS.DF.GOV.BR/DATASET/DADOS-DO-PARTICIPA-DF-LAI](http://dados.df.gov.br/dataset/dados-do-participa-df-lai).

No Distrito Federal, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é prestado pelas Ouvidorias. O serviço permite acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O prazo para atendimento é de até 20 dias, a contar da data de registro.



Em 2024, foram registrados 1.184 pedidos de acesso à informação, enquanto em 2023 foram 1.400. Os temas mais solicitados em ambos os anos foram "Educação Básica" e "Carreira e Concursos".

COMPARAÇÃO - 2023 E 2024



Os cidadãos que solicitaram acesso à informação foram atendidos com mais agilidade, com redução dos dias no prazo de resposta. Isso demonstra nosso compromisso em garantir a transparência e facilitar o acesso à informação pública.



PROJETO EM OUVIDORIA

| Nome do Projeto | Objetivo | Justificativa | Cronograma | Resultado Esperado |
|---|--|--|---|--|
| “Ouvidoria é comunicação - a estratégia da escuta ativa” | Promover a escuta ativa interna por meio de encontros a fim de tornar os diálogos mais eficientes. | A carência de mecanismos para comunicação interna. | Encontros com as áreas técnicas Início: 01/05/2024 | Alinhamento estratégico e integração com os demais Setores no âmbito da Secretaria |

Card de divulgação



Em 2024, o projeto “Ouvidoria é comunicação - a estratégia da escuta ativa” alcançou 9(nove) Subsecretarias, 2(duas) Unidades vinculadas ao Gabinete, Corregedoria e 8 (oito) Coordenações Regionais de Ensino, com um total de 258 participantes.

A avaliação dos encontros foi positiva, evidenciada pelo aumento no índice de recomendação, que superou a meta anual de 78%, atingindo 79% em 2024. Esse resultado reflete o aprimoramento do alinhamento estratégico e da integração com os demais Setores da Secretaria.

A capacitação continuará ao longo de 2025, conforme planejamento.

Cronograma do Projeto executado em 2024

| Subsecretarias | Data | Quantidade de Participantes |
|--|----------|-----------------------------|
| SIAE, SUBEB, UNICRE, CORREGEDORIA e AACP | 07/05/24 | 23 |
| SUPLAV e SUAPE | 15/05/24 | 24 |
| SUBIN, SUAG e SUBTIC | 17/05/24 | 35 |
| SUGEP e EAPE | 04/06/24 | 27 |
| Total de participantes das Subsecretarias: 109. | | |
| Coordenação Regional de Ensino | Data | Quantidade de Participantes |
| Santa Maria | 30/08/24 | 35 |
| Gama | 03/09/24 | 23 |
| Ceilândia | 10/09/24 | 13 |
| Recanto das Emas | 19/09/24 | 18 |
| Planaltina | 01/10/24 | 19 |
| Sobradinho | 03/10/24 | 11 |
| Samambaia | 30/10/24 | 16 |
| Guará | 07/11/24 | 14 |
| Total de participantes das CRE's: 149. | | |
| Total de participantes no Projeto em 2024: 258. | | |



PROJETO EM OUVIDORIA

Projeto Conjunto - Grupo 1 - Assistência Social

| | |
|---------------------------|--|
| Nome do Projeto | “Bem Social - Integração Cadastral é inclusão” Cartão Material Escolar |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> • Promover o compartilhamento de dados entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDES e a Secretaria de Estado de Educação - SEE com vistas a operacionalizar seus respectivos programas e serviços; • Desenvolver um plano de comunicação de forma a alcançar o cidadão |
| Justificativa | A carência de integração da base do Cadastro Único entre os órgãos do Governo do Distrito Federal. |
| Responsável | 1- Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE; 2- Banco de Brasília - BRB; 3- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES. |
| Cronograma | <p style="text-align: center;">Diagnóstico Início: 02/02/2024 Fim: 31/07/2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunião Áreas Técnicas e Ouvidoria Início: 02/01/2024 Fim: 31/12/2025 • Estudos de Soluções Tecnológicas Início: 02/01/2024 Fim: 30/09/2024 • Aplicação e Teste da Ferramenta Início: 10/10/2025 Fim: 20/12/2025 |
| Resultado Esperado | Minimizar os erros ao transferir os dados manualmente entre as Secretarias (SEEDF e a SEDES). |

- A Ouvidoria, em parceria com a área técnica da SUAPE, acompanha o desenvolvimento do sistema integrado de cruzamento de dados para o Programa Cartão Material Escolar (CME),
- Essa iniciativa visa otimizar a gestão dos dados e garantir maior eficiência no atendimento.
- Embora o sistema ainda esteja em fase inicial, a Ouvidoria tem atuado de forma proativa para garantir que as necessidades dos usuários sejam atendidas e que o projeto seja concluído com sucesso.



PROJETO EM OUVIDORIA

| | |
|---------------------------|---|
| Nome do Projeto | Carreta do Cartão Material Escolar |
| Objetivo | <ul style="list-style-type: none"> • Promover o compartilhamento de informações sobre o Cartão Material Escolar com vistas a esclarecer sobre o programas e seus serviços; • Desenvolver um canal de comunicação de forma a alcançar o cidadão. |
| Justificativa | Elevado número de manifestações sobre o Programa Cartão Material Escolar. |
| Responsável | <p>1- Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEEDF; 2-Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais - SUAPE (Área técnica da SEEDF). 3- Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF</p> |
| Cronograma | <p>Reunião de Planejamento Início: Agosto/2023</p> <p>Reunião Áreas Técnicas e Ouvidoria Início: 2024</p> |
| Resultado Esperado | Melhorar a satisfação na prestação do Serviço. |

- O projeto teve origem na iniciativa, que envolveu servidores das Ouvidoria e Assessorias de Governança e Comunicação que participaram da 1ª turma da Oficina "Governança de Serviços", oferecida pela Controladoria Geral do Distrito Federal.
- A partir da análise das demandas recebidas pela Ouvidoria e da identificação das principais dificuldades enfrentadas pela população, surgiu a ideia de utilizarmos uma unidade móvel, como uma carreta ou um carro, para levar informações sobre o Cartão Material Escolar (CME) diretamente às comunidades.

- **Etapas do Projeto:**

Agosto:

- 15/08: Apresentação do projeto à Subsecretaria de Apoio às Políticas Educacionais (SUAPE) para discutir e alinhar ações conjuntas.
- 23/08: A Equipe da Ouvidoria visitou a Carreta da Defensoria Pública para conhecer de perto os serviços oferecidos e explorar possibilidades de parceria.

Setembro:

- 12/09: Realização de reunião com a Equipe da SUAPE para avanço do projeto.
- 24/09, 26/09 e 27/09: Realização de atendimentos em Sobradinho, na Carreta da Defensoria Pública nas escolas, oferecendo suporte e informações aos alunos e comunidade.
- 30/09: Reunião com a Defensoria Pública do DF para planejamento do Projeto, no Núcleo Bandeirante.

Outubro:

- 23/10 e 24/10: Realização de atendimentos no Núcleo Bandeirante.
- 29/10 e 30/10: Realização de atendimentos no Núcleo Bandeirante.

Novembro:

- 25/11 e 26/11: Realização de atendimentos em São Sebastião.

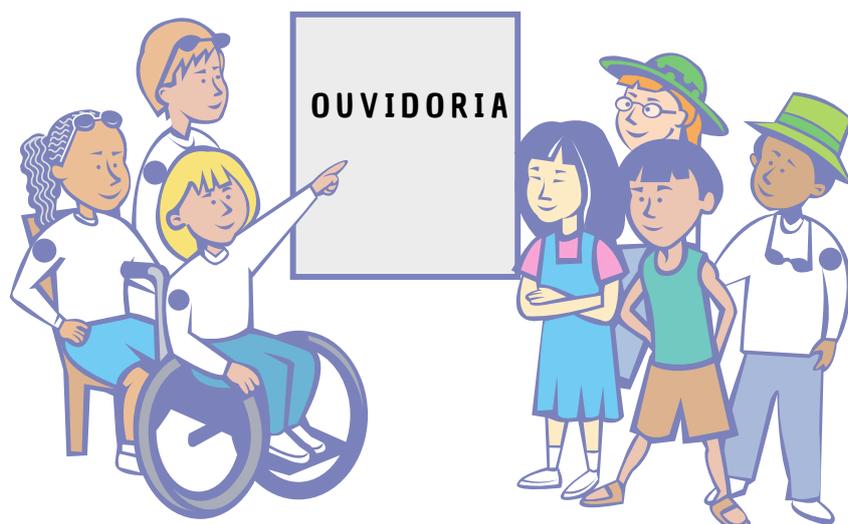
Em 2024, as Unidades Educacionais nas quais a Ouvidoria realizou os atendimentos foram:

- CRE – Sobradinho: Centro de Ensino Médio 02 e Escola Classe 17 (Vila Rabelo).
- CRE – Núcleo Bandeirante: CEF 01 - Riacho Fundo II e CEM 01 Riacho Fundo I.
- CRE – São Sebastião: CEF Cerâmica São Paulo.

- Dentro do período de execução do projeto em 2024, foram realizados **35 atendimentos pela Ouvidoria e pela área técnica da SUAPE.**

AÇÕES DA OUVIDORIA

| | | |
|--|---|--|
| Participação no Conselho Gestor da SEEDF (primeira segunda-feira de cada mês) | Diagnóstico setorial - Relatório Mensal ao Gabinete. | Execução do projeto “Ouvidoria é comunicação - a estratégia da escuta ativa” com as Regionais de Ensino. |
| Reunião Técnica sobre o Relatório Estratégico de Gestão | Participação Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria: Lei de Acesso à Informação. | Treinamento Individual com cada Equipe das Unidades Subordinadas |
| Participação em Seminário de Governança Pública | Reunião do Comitê Interno de Governança - CIG | Formação continuada dos servidores da Ouvidoria. Participação em Cursos da OGDF |
| Reunião com a SUAPE sobre o Projeto Carreta CME. | Participação na 3ª Reunião Geral da Rede SIGO - DF | Participação no Conselho Gestor da SEEDF - CIG (primeira segunda-feira de cada mês) |
| Participação nas Oficinas de Bullying e CyberBullying, promovidas pela Assessoria de Cultura de Paz nas escolas. | Reunião de Planejamento com a Defensoria sobre a carreta: “Defensoria nas escolas”. | Ouvidoria Itinerante na 34ª Edição: Programa GDF mais perto do cidadão |



CONCLUSÃO

O acompanhamento constante das demandas, a realização de treinamentos regulares aos servidores distribuídos nas 27 unidades subordinadas e os encontros periódicos com os pontos focais responsáveis, aliados à atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão, contribuem para a melhoria contínua dos atendimentos e a satisfação dos cidadãos.

A Ouvidoria, como canal de comunicação entre a administração pública e a sociedade, desempenha um papel fundamental na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da transparência na gestão. Ao receber e analisar as manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria gera informações valiosas que podem ser utilizadas para aprimorar os serviços prestados e a formulação de políticas públicas mais eficientes.

Em 2024, foram recebidas e atendidas 23.938 manifestações e 1.184 pedidos de acesso à informação, o que demonstra o compromisso da Ouvidoria em garantir a transparência e a eficiência na gestão pública, e sua relevância. Os dados, extraídos do painel de ouvidoria www.painel.ouv.df.gov.br, evidenciam a importância do canal para o acompanhamento das demandas e a avaliação da satisfação dos cidadãos.



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal
Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria da SEEDF

OUVIDORA:

EVELYNE MARIA MOURA DA CUNHA QUEIROZ

ASSESSORAS:

**THAMIRIS LINHARES DOS SANTOS
GRAZIELA SANTOS DE OLIVEIRA**

SERVIDORES:

**ANDRÉ LOPES SIQUEIRA
ELIZETE RIBEIRO TRENTIN
LANAIRA RODRIGUES LOPES
LÍVIA PEREIRA HARTMANN
SORAIMA ALVES DE ARAÚJO CARDOSO
VANESSA DA SILVA DE ARAÚJO**

