
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES:

Período de 2007 a 2010

SALVADOR
2011

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Jacques Wagner

Secretário de Educação
Oswaldo Barreto Filho

Chefe de Gabinete
Paulo Pontes da Silva

Ouvidor Geral do Estado
Jones Carvalho

EQUIPE DA OUVIDORIA
Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidor Adjunto
Kleibe Marques

Técnicos
Cynthia Cristina
Gabriela Aragão
Josenildo Santos
Lívia Lemos
Tânia Mara
Vânia Farani

1 - Introdução

A Ouvidoria da Secretaria da Educação foi criada pelo Decreto nº 8.803/2003, de 10 de dezembro de 2003, que regulamenta a Lei nº 8.538/2002, de 20 de dezembro de 2002, que cria a Ouvidoria Geral do Estado. Seu primeiro Ouvidor foi designado em 09 de fevereiro de 2004.

A Ouvidoria da Educação recebe todas as manifestações que são armazenadas em um banco de dados informatizado na Ouvidoria Geral do Estado, possibilitando o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento. O cadastramento das manifestações possibilita ainda a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto, por tipo e por tempo gasto para solução das mesmas.

Cada manifestação, quando inserida no sistema, recebe um número seqüencial e é analisada por um técnico da Secretaria da Educação, verificando o correto preenchimento dos dados como identificação do manifestante, classificação por tipo (denúncia, elogio, solicitação, reclamação, sugestão e outros), procedência e destino. As manifestações recebidas por telefone, por fax, por e-mails, pelas urnas, por carta ou feitas pessoalmente, são inseridas no sistema pelos técnicos tanto da Ouvidoria-Geral quanto os técnicos da Secretaria da Educação.

Após a leitura e análise do conteúdo, procedemos à busca da melhor solução possível para as questões relatadas, buscando assim, juntos aos diversos setores da Secretaria, a solução do pleito do manifestante. Para isso a Ouvidoria conta com um técnico nas superintendências mais demandadas. Objetivando um melhor atendimento e uma resposta mais completa ao cidadão, os assuntos de Ouvidoria são debatidos em reuniões com a equipe de trabalho.

O trabalho para a elaboração das respostas envolve pesquisas legislativas, doutrinárias, em “sites” na Internet e contatos telefônicos com outros órgãos. A maior

parte das manifestações é respondida em um prazo máximo de 7 dias, sendo que em alguns casos, pela complexidade do assunto, ultrapassa esse prazo.

Além do Ouvidor e Ouvidor adjunto, o quadro de servidores da Ouvidoria da Educação é composto por cinco funcionários e 4 estagiários. O horário de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Educação é das 7h00m às 17h.

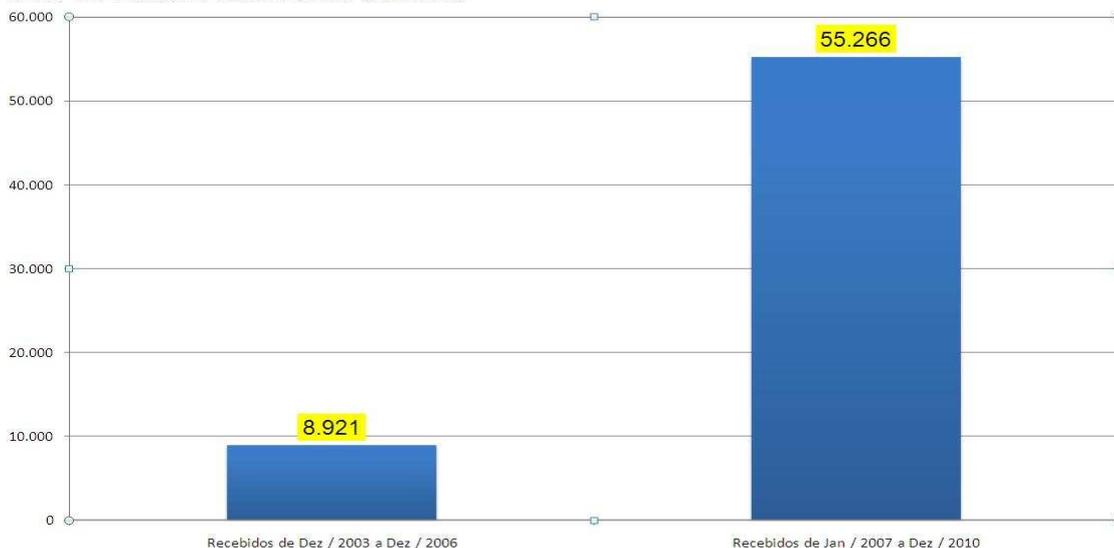
Este relatório faz uma análise dos registros recebidos entre janeiro de 2007 a dezembro de 2010, estabelecendo alguns comparativos com os anos de 2003, data de implantação da Ouvidoria/Educação, a 2006.

2 – Análises dos registros

A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2010 recebeu um total de 55.266 (cinquenta cinco mil, duzentos e sessenta e seis) manifestações, contra 8.921 (oito mil, novecentos e vinte um) registros, contabilizados no período de dezembro de 2003 - data de implantação da Ouvidoria - a dezembro de 2006, conforme o Gráfico 1.

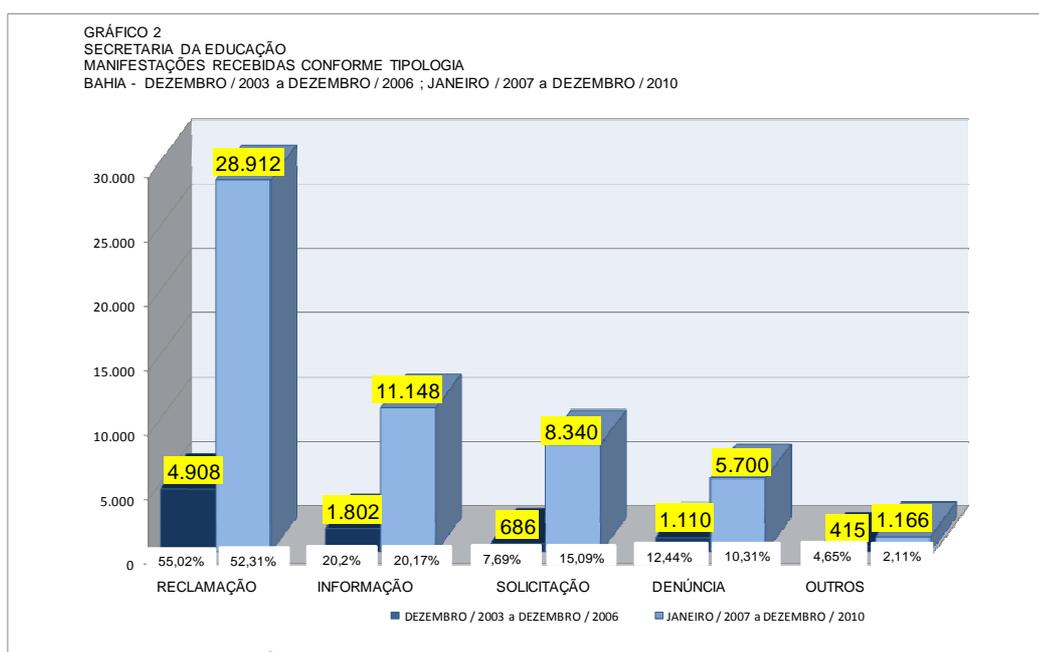
A Ouvidora registrou, no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2010, um crescimento significativo na procura de seus serviços. Este crescimento é devido à campanha de divulgação da Ouvidoria por meio de folders, cartazes, site da educação, mídia interna e outros meios de comunicação, demonstrando assim, o compromisso do atual governo com a democracia participativa.

GRÁFICO 1
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
REGISTRO RECEBIDOS
BAHIA - DEZ/2003 A DEZ/2006 ; JAN/2007 A DEZ/2010

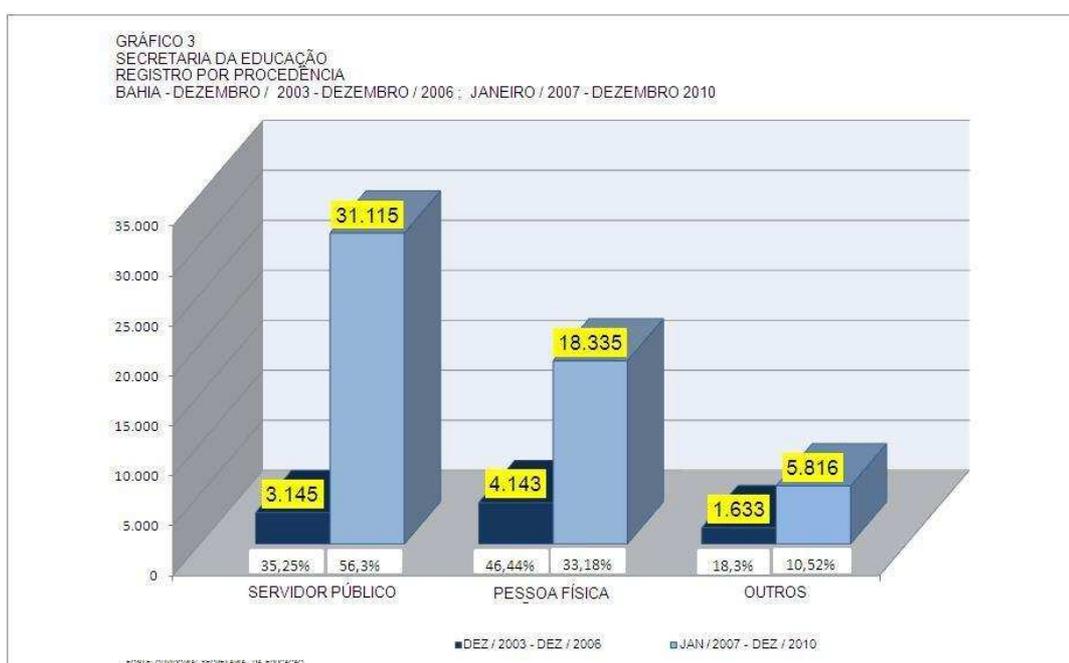


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

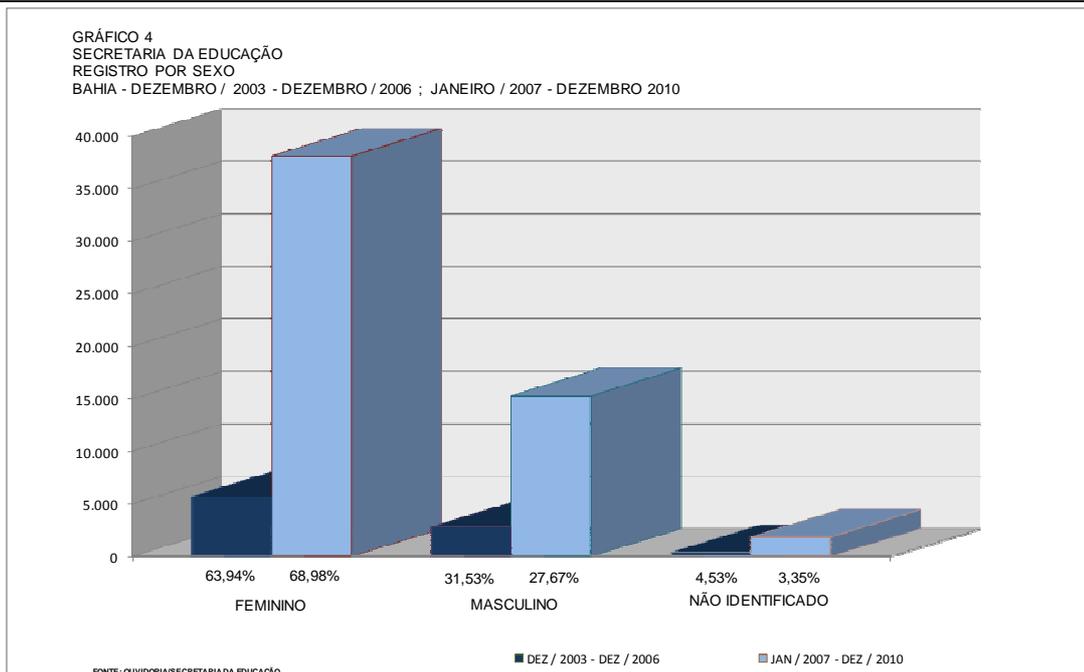
Em relação à tipologia das manifestações, em termos percentuais, destaca-se uma leve diminuição nas reclamações e denúncias no período em tela, comparando com o anterior. Já no tocante às solicitações, foram registradas um aumento significativo, demonstrando a confiança dos usuários nos serviços prestados por essa Ouvidoria (Gráfico 2).



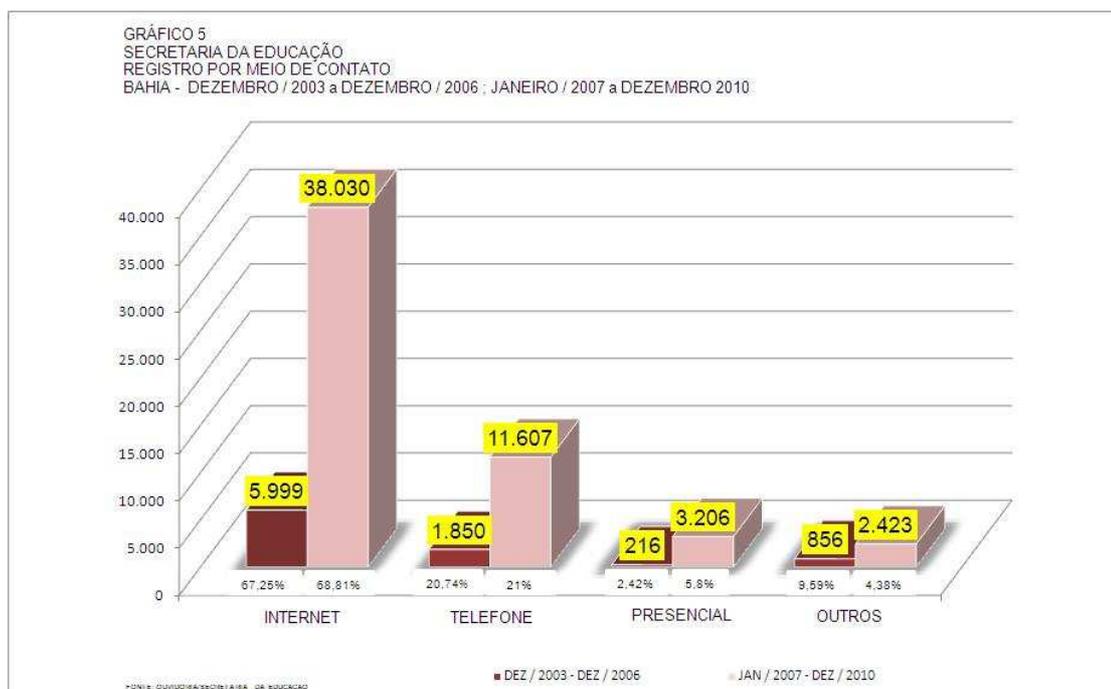
No que tange ao perfil dos manifestantes de janeiro de 2007 a dezembro de 2010, nota-se a diminuição de pessoa física na busca dos serviços de Ouvidoria e o crescimento de servidor público. Isso se deve aos problemas referentes ao servidor, enfrentados pela Secretaria da Educação, nesse período, como: demora no andamento de processos de aposentadoria, certidão de tempo de serviço, imunidade funprev e avanço horizontal, bem como indefinição na concessão de auxílio transporte para os professores que lecionam em outro município (Gráfico 3).



Na classificação dos registros por gênero destaca-se o sexo feminino nos dois períodos analisados, tendo em vista a predominância de mulheres no quadro de servidores da Secretaria da Educação (gráfico 4).

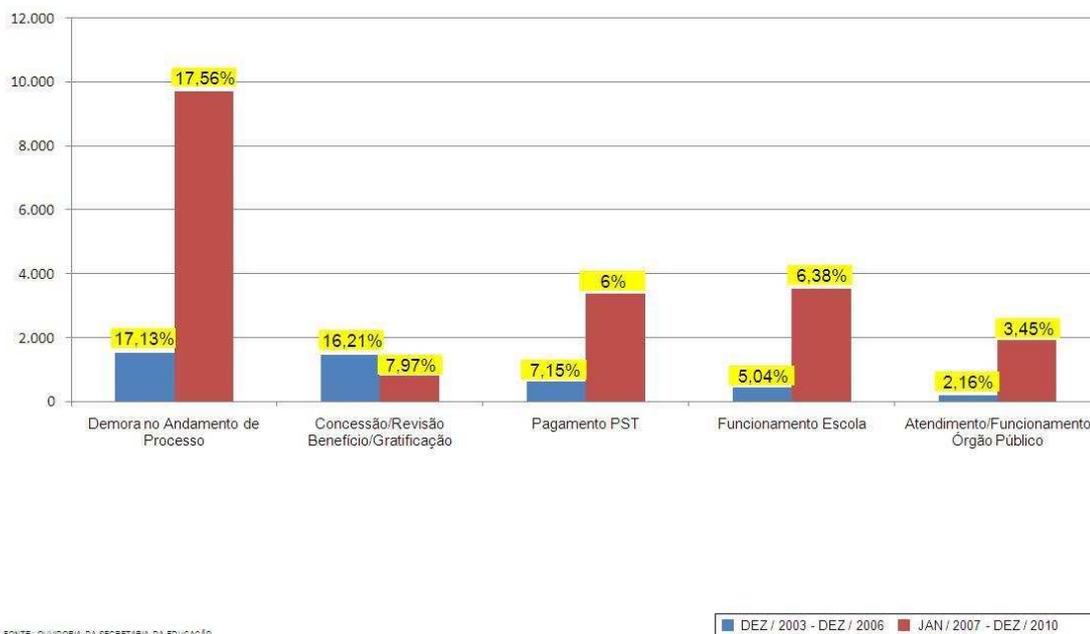


Com relação ao meio de contato, observa-se que a Internet e o telefone são os principais meios utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.



Em relação aos pontos de controle, que apontam os assuntos mais demandados e críticos da Secretaria da Educação, no período de 2007 a 2010, conforme se observa no Gráfico 6, destacam-se a demora no andamento de processos, concessão de benefício, funcionamento de escola, pagamento de PST e atendimento ao público, que, em termos percentuais, não apresentam muita diferença do período anterior. Ressalta-se que, em 2010, esses tipos de demandas, com exceção de andamento de processo, tiveram uma redução significativa e algumas, praticamente, deixaram de existir, como pagamento de PST.

GRÁFICO 6
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - DEZ/2003 A DEZ/2006 ; JAN/2007 A DEZ/2010



3 – Participação em Eventos e Atividades

Durante o período de 2007 a 2009, a Ouvidoria da Educação, por meio de seu Ouvidor, Ouvidor adjunto e técnicos, participou do 2º, 3º e 5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas, realizados nos anos de 2007, 2008 e 2010, respectivamente; do 3º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias, em 2007; do 1º Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado da Bahia, em 2008; I Fórum

Internacional de Ouvidorias, em 2009; I Fórum das Américas de Ouvidorias, Defensores del Pueblo e Ombudsman, em 2010.

Em função do aniversário de 60 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, 20 anos da Constituição Federal e 18 anos do Estatuto da Criança e do Adolescente, a Ouvidoria da Educação promoveu em 2008, em conjunto com a SUDEB e Ouvidoria Geral do Estado, o Projeto Direitos Humanos na Escola: desafio de Todos Nós, cujo objetivo foi promover nas Unidades Escolares da Rede Estadual de Ensino, uma ampla reflexão sobre os Direitos Humanos, por meio de atividades pedagógicas visando à implementação de uma cultura voltada para a promoção dos direitos preconizados nas Leis e regulamentações (Declaração Universal dos Direitos Humanos, Constituição Federal, e, em especial o Estatuto da Criança e do Adolescente). O projeto foi desenvolvido nas escolas e encerrado com um seminário (Banner 1, Foto 1) realizado em Salvador, no mês de dezembro de 2008.

BANNER 1
I SEMINÁRIO DIREITOS HUMANOS NAS ESCOLAS
SALVADOR, 2008



FONTE: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO/ASCOM

FOTO 1
I SEMINÁRIO DIREITOS HUMANOS NAS ESCOLAS
SALVADOR, 2008



FONTE: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO/OUVIDORIA, Foto da Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria participou com stand das duas Conferências Estaduais de Educação (Foto 2) e também das Caravanas da Educação das Direcs, divulgando suas atividades e fazendo atendimento presencial.

FOTO 2
STAND OUVIDORIA NA CONFERÊNCIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
SALVADOR, 2009



FONTE: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO/ASCOM, Foto de Geraldo Azevedo

Foi descentralizado o programa TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública) para as Superintendências e as Diretorias Regionais de Educação (DIREC), em 2009, possibilitando aos diversos setores da SEC encaminhar e responder com mais agilidade as demandas do cidadão, via sistema, bem como permitindo a emissão de relatórios mais detalhados de cada setor desta Secretaria.

Foram realizados três treinamentos com os técnicos responsáveis pela operacionalização do programa TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública) nas Diretorias Regionais de Educação (DIREC), (Foto 3) visando à consolidação das ações da Ouvidoria nas regionais e possibilitando respostas com mais agilidade às demandas do cidadão, via sistema. Sendo que o terceiro encontro teve como objetivo preparar os técnicos para utilização do novo Sistema TAG Web, implantado em novembro de 2010.

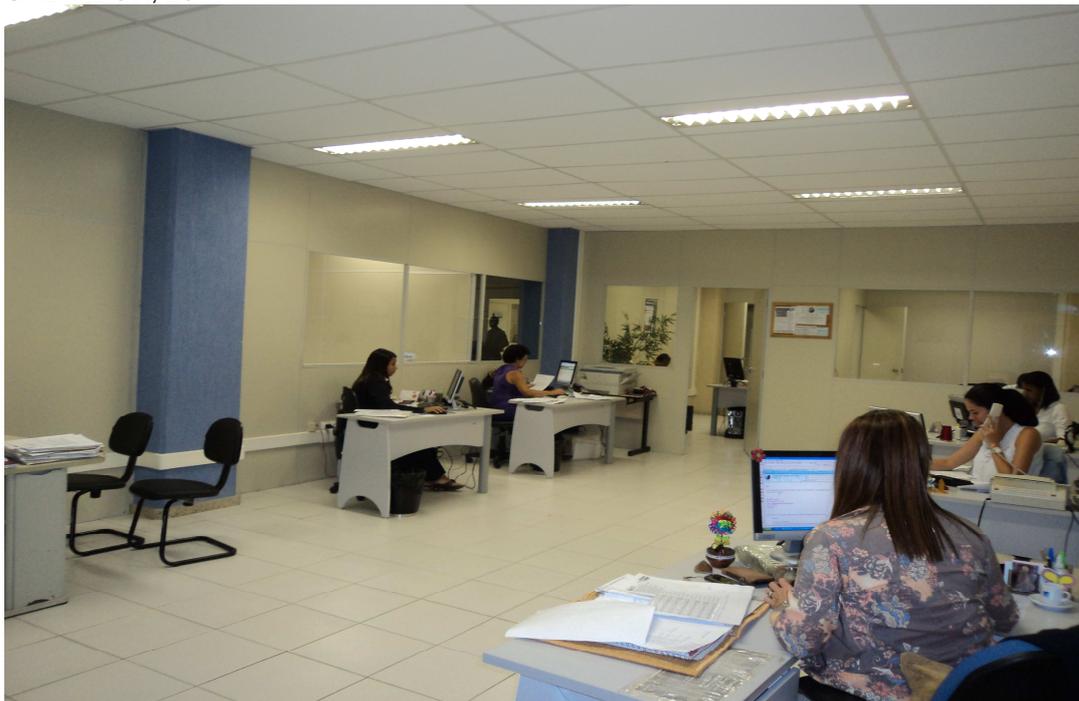
FOTO 3
TREINAMENTO COM TÉCNICOS DAS DIREC
SALVADOR, 2010



FONTE: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO/OUVIDORIA, Foto da Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria foi transferida para funcionar ao lado do SAC/Educação, (Foto 4) proporcionando melhor atendimento aos servidores e ao público em geral, bem como facilitando o acesso aos serviços prestados por esse setor.

FOTO 4
OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO
SALVADOR, 2011



FONTE: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO/OUVIDORIA, Foto da Equipe da Ouvidoria

Ao longo do período a Ouvidoria

4 - Considerações Finais

O crescimento do número de registros recebidos na Ouvidoria da Educação, no período 2007-2010, comparando com o período anterior, indica uma maior participação na gestão e confiança na ouvidoria como instrumento de ligação entre o governo e o cidadão.

A Ouvidoria tem sido divulgada, em parceria com a Ascom, por meio de cartazes, folder, mídia interna e externa.

Destaca-se ainda que, entre 2007 e 2010, o maior número de registros é do sexo feminino, tendo em vista a predominância desse gênero no quadro de servidores da Secretaria da Educação, bem como 56,30% (cinquenta e seis vírgula trinta por cento) das manifestações procedem de servidor público.

Nos dois períodos os problemas mais demandados são: demora no andamento de processos, concessão de benefício, funcionamento de escolas, pagamento de PST e atendimento ao público.

A Ouvidoria da Educação tem atuado com êxito, em conjunto com outros setores da Secretaria da Educação, na mediação de diversas situações conflituosas ocorridas nas escolas da Capital e interior, envolvendo equipe gestora, corpo docente e discente.

Foram elaborados relatórios parciais e encaminhados para os setores da Secretaria, bem como foram realizadas reuniões com as Superintendências mais demandadas para discussão desses relatórios.