

**CONTE PRA GENTE,
CONTE COM A GENTE**



0800 284 0011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

**Siga a Ouvidoria no twitter:
[@ouvidoreducacao](https://twitter.com/ouvidoreducacao)**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

**Relatório de atividades
Janeiro a Dezembro/2011**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Jaques Wagner

Secretário de Educação
Osvaldo Barreto Filho

Sub-secretário de Educação
Aderbal de Castro

Chefe de Gabinete
Paulo Pontes da Silva

Ouvidor Geral do Estado
Jones Carvalho

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidor Adjunto
Cynthia Christina

Técnicos
Gabriela Aragão
Josenildo Santos
Lívia Lemos
Maira dos Santos
Vânia Farani



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

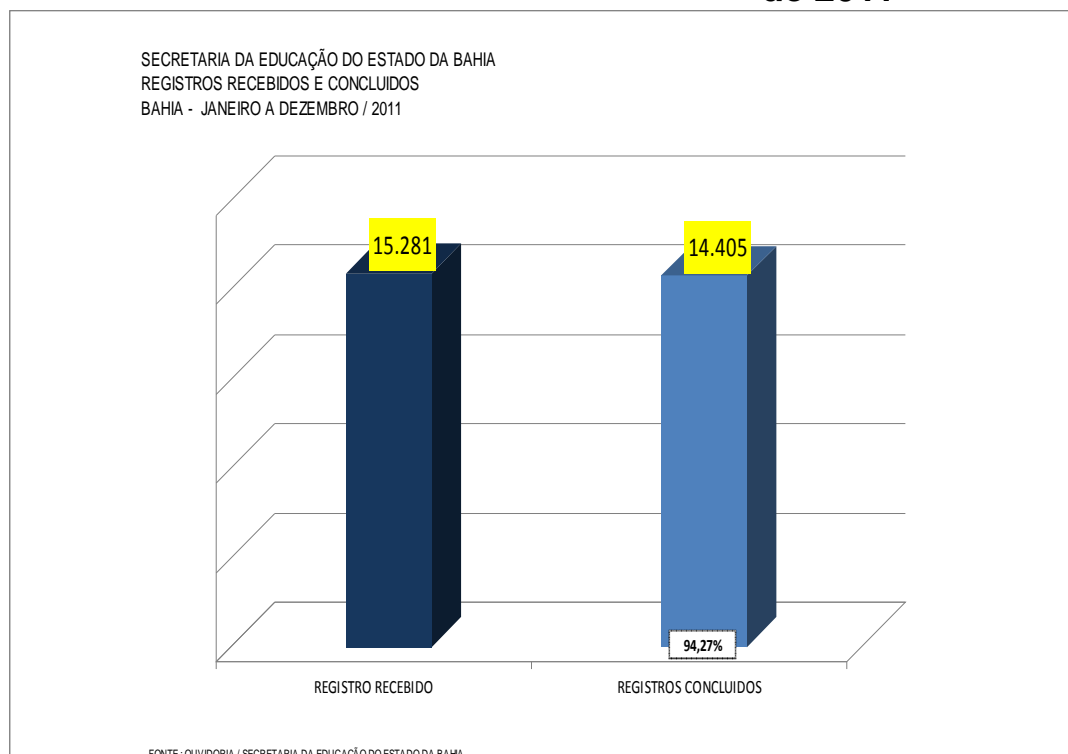


1 - Considerações iniciais

- Este relatório tem como base os 15.281 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, de janeiro a dezembro de 2011.
 - Desse total, 94,27% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.
-

2 - Análises dos registros

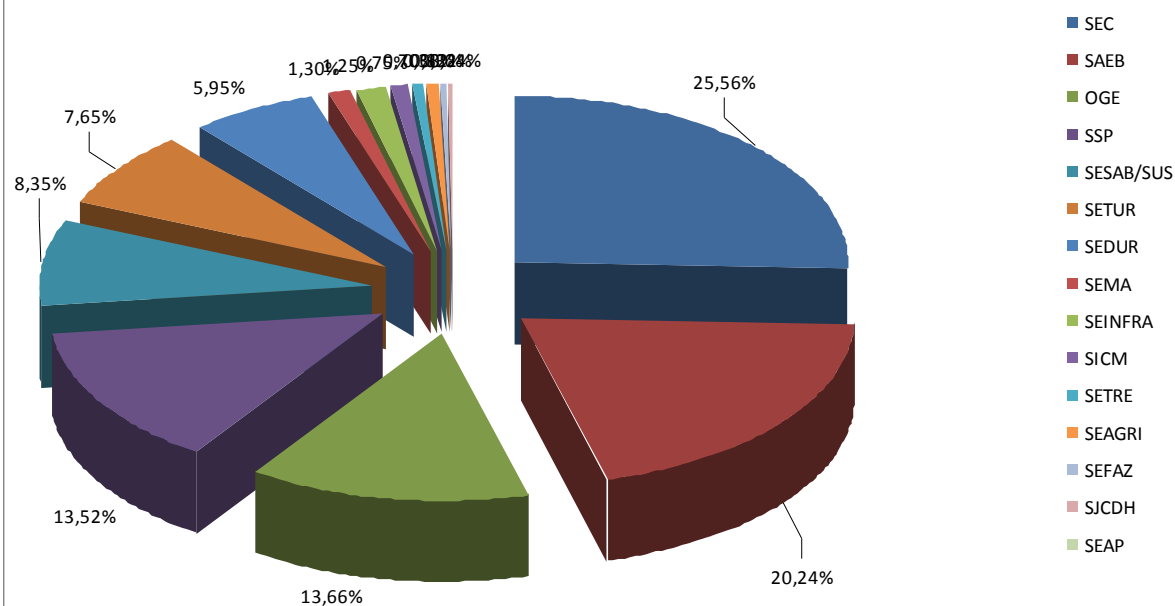
Ouvidoria respondeu 94,27% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro de 2011



A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a dezembro de 2011 recebeu 15.281 registros e respondeu 94,27% das ocorrências.

Esse índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da atuação da ouvidoria. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de qualidade da Ouvidoria, destacando-se que no referido período houve uma procura maior dos serviços da Ouvidoria, com relação ao mesmo período dos anos anteriores.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR SECRETARIA
BAHIA – JANEIRO A DEZEMBRO DE 2011



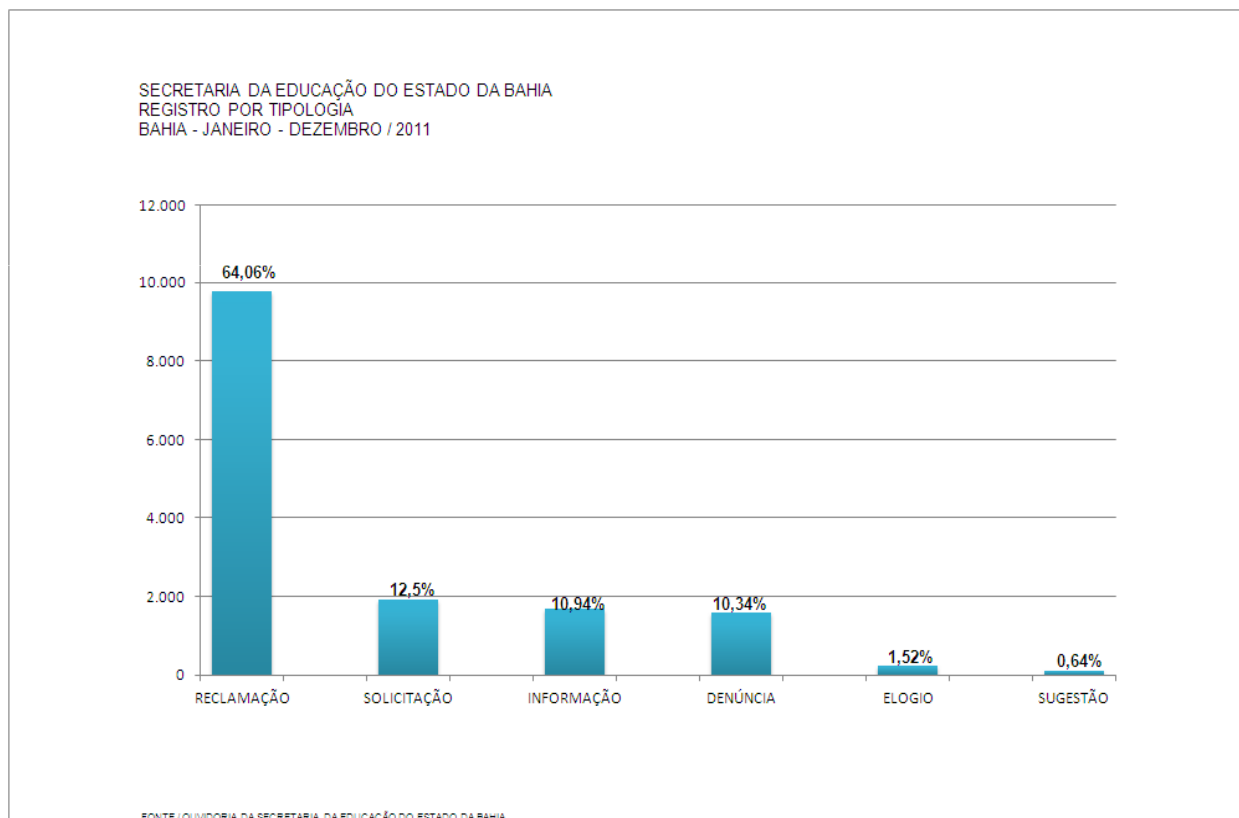
FONTE: OGE

TOTAL DE REGISTROS OGE: 59.785

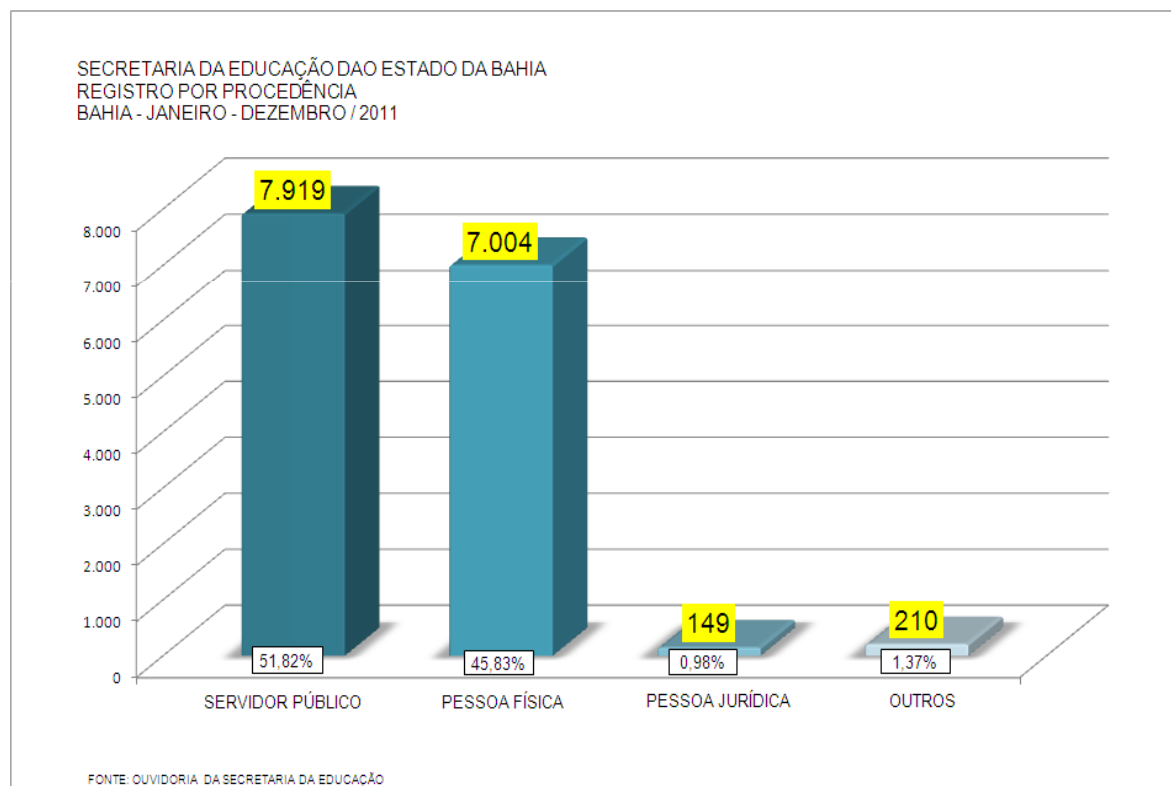
A Ouvidoria da Educação responde por mais de 25% dos registros recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado, seguida pela Secretaria de Administração com 20,24%.

No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia:

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação corresponde a 64,06% dos registros, seguida de solicitação 12,5% e informação 10,94%.

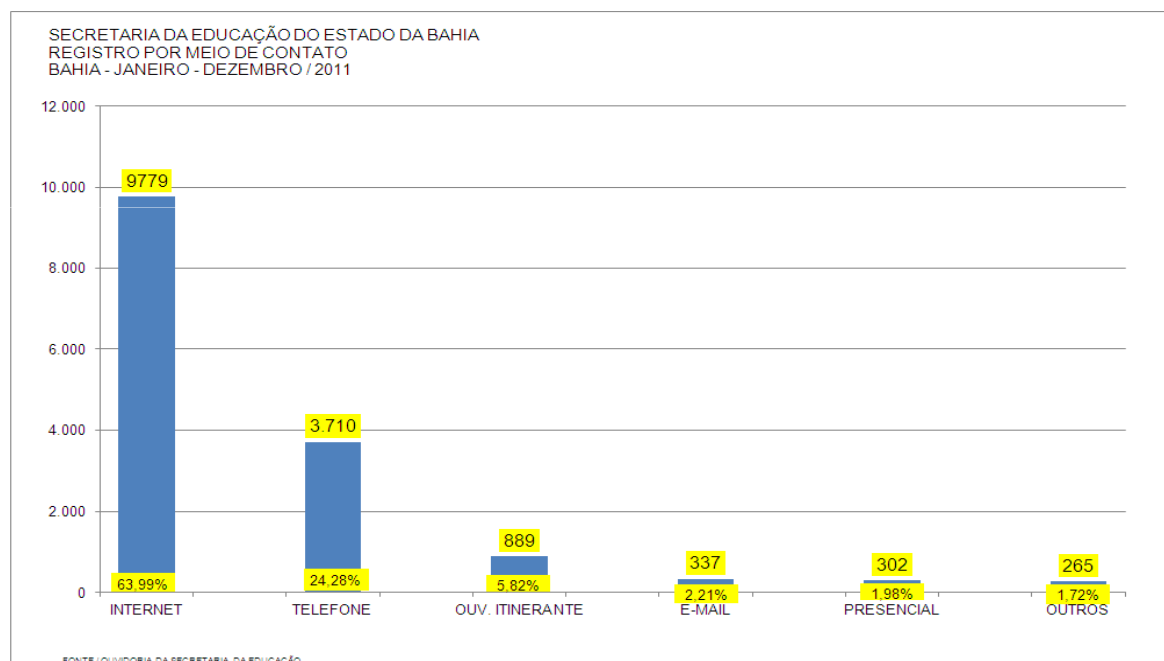


Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:



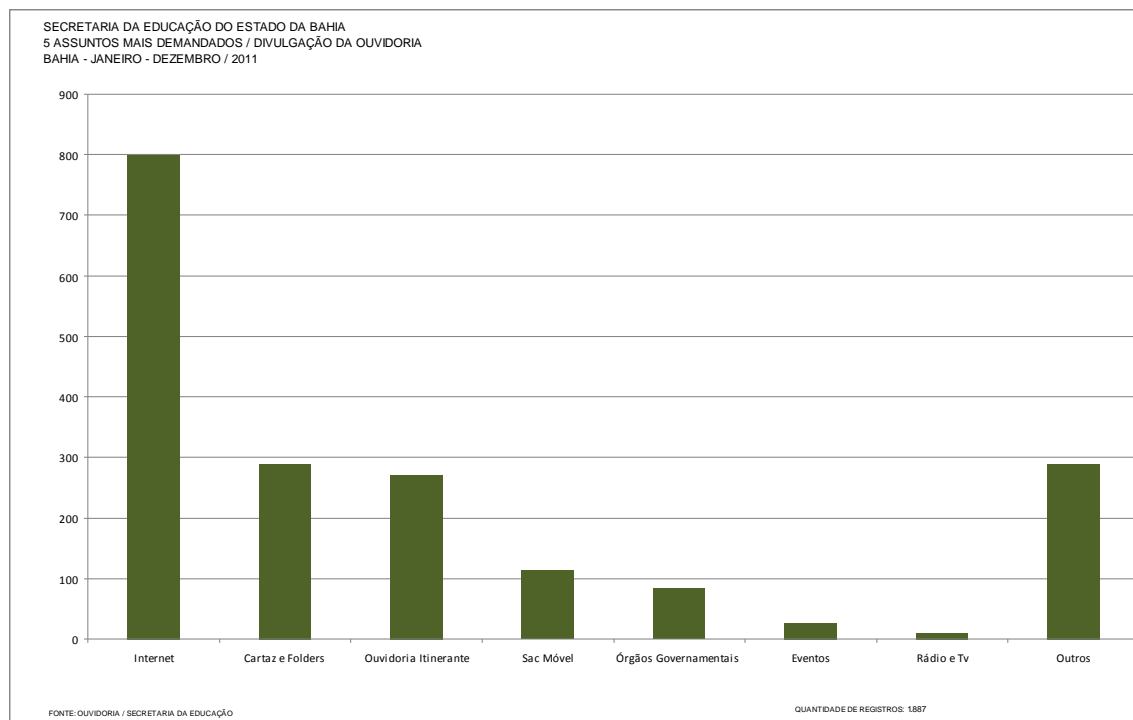
No que tange ao perfil dos manifestantes, pessoa física corresponde a 51,82%, seguido de servidor público 45,83% na procura dos serviços da Ouvidoria período de janeiro a dezembro de 2011. Destaca-se que o crescimento de servidor público demandando a Ouvidoria no referido período, deve-se a maior procura de informações sobre os processos referentes a aposentadoria, abono permanência / imunidade funprev e avanço horizontal.

1/3 dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a dezembro de 2011 foram por meio do portal da educação: www.educacao.ba.gov.br



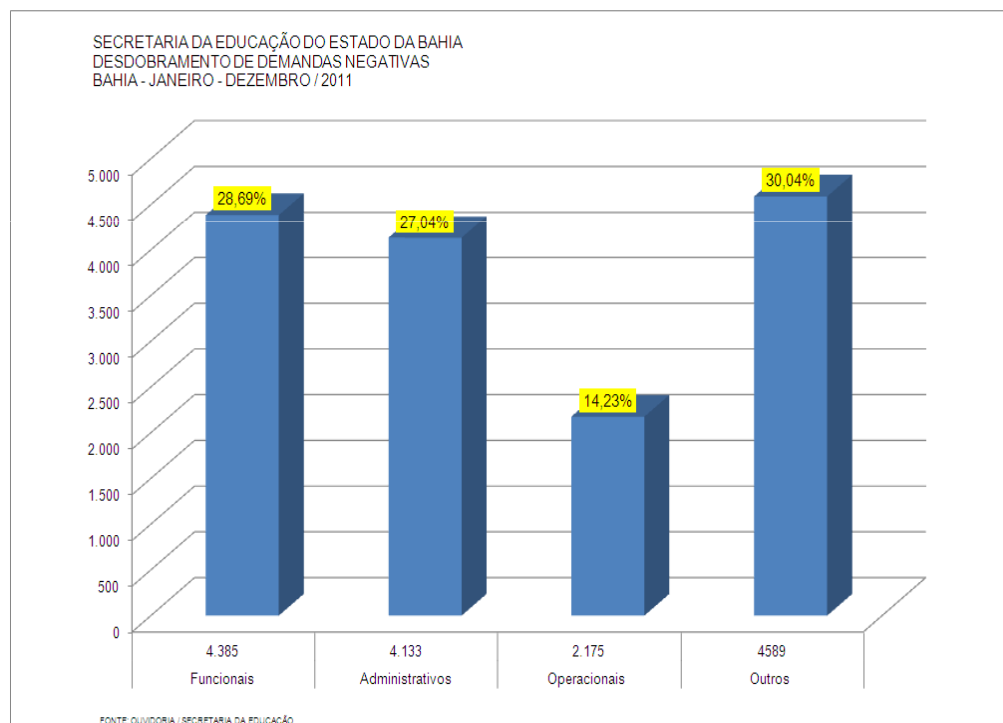
Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que 1/3 do total dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a dezembro de 2011, foram por meio do portal da educação.

Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria



Considerando os cinco assuntos mais demandados e os 1.887 registros desses assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de cartazes e folders. A campanha de divulgação tem contribuído para o crescimento de pessoas físicas demandando a Ouvidoria.

Assuntos funcionais correspondem a 28,69% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos administrativos com 27,04% e assuntos operacionais com 14,23%, no período de janeiro a dezembro de 2011.



ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

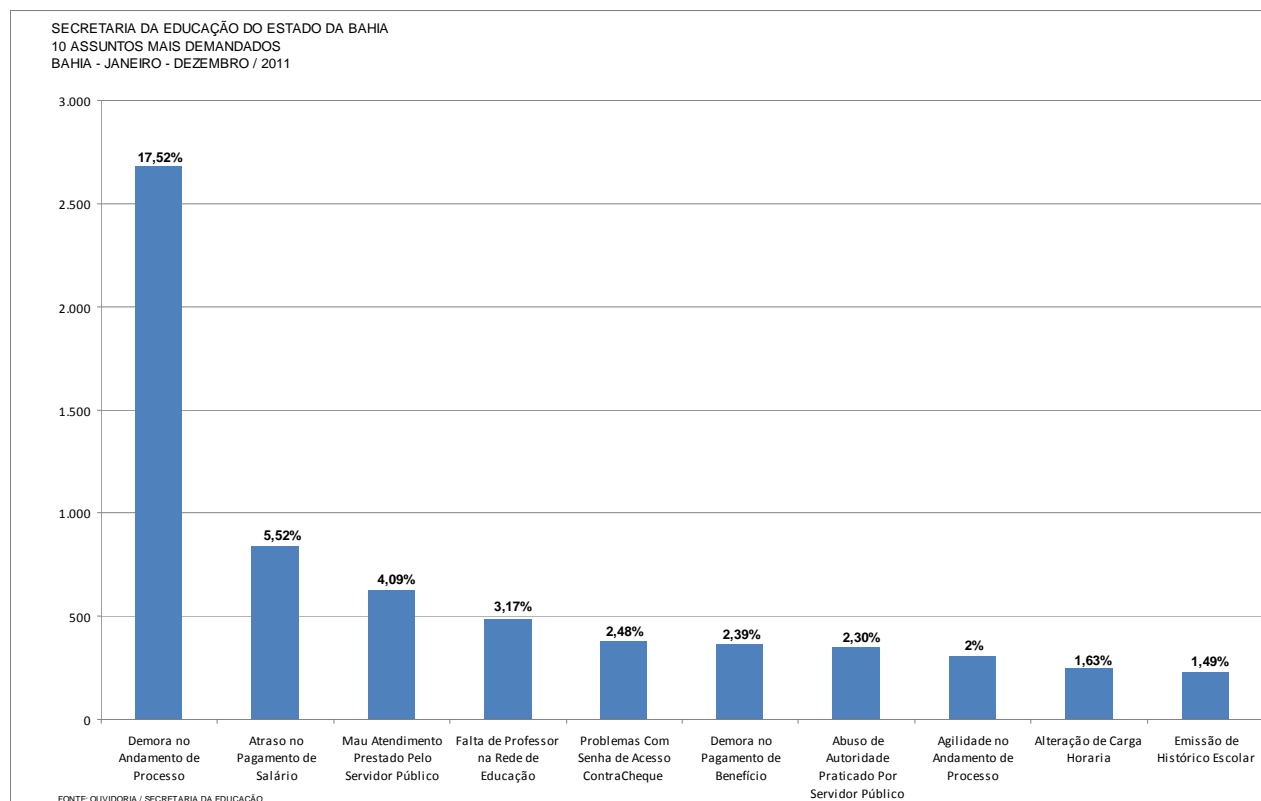
ASSUNTOS FUNCIONAIS

Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

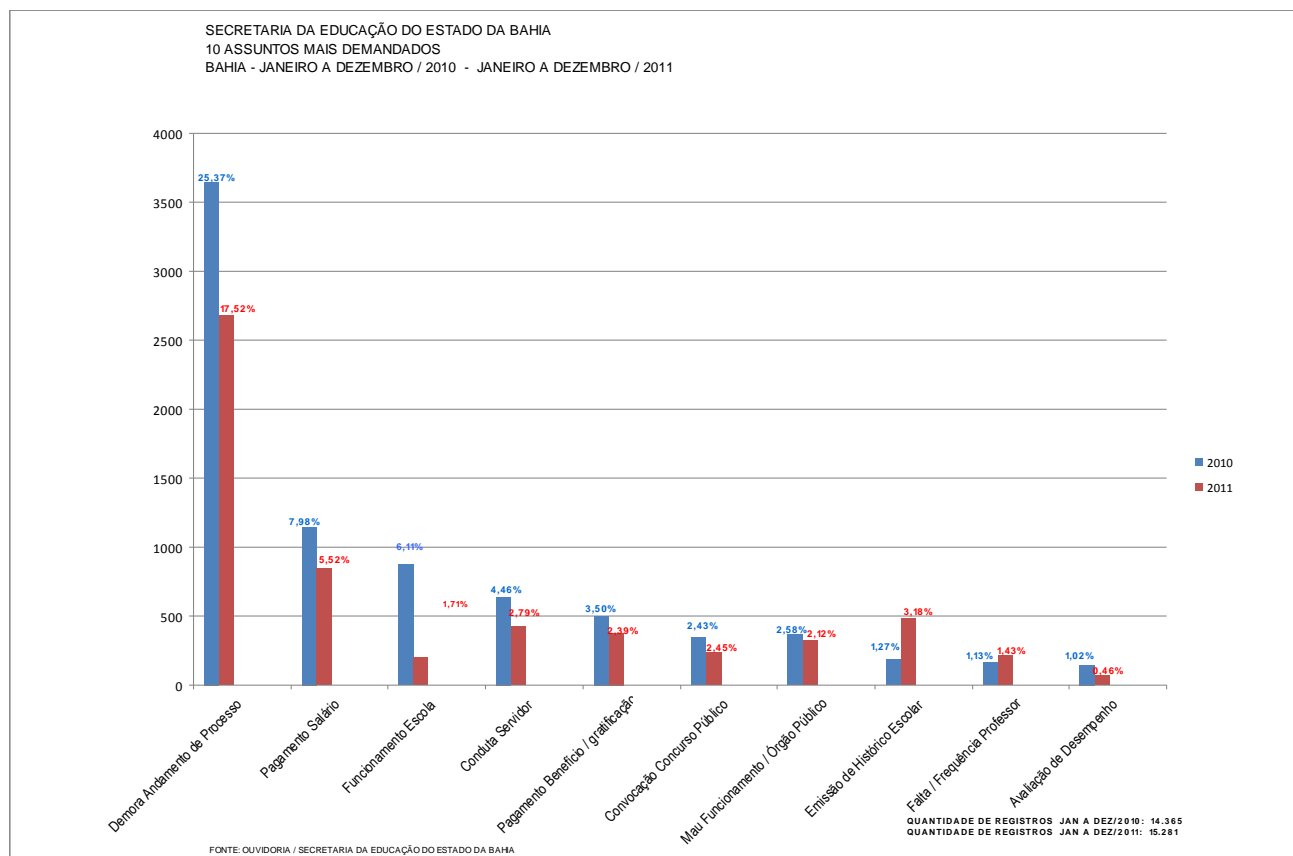
ASSUNTOS OPERACIONAIS

São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).

Demora no andamento de processo corresponde a 17,52% do total de manifestações recebidas no período de janeiro a dezembro de 2011.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro 2011, nota-se que demora no andamento de processo continua destacando-se dentre as reclamações. Ressalta-se que no mesmo período, o atraso no pagamento de salário teve um aumento significativo, devido ao pagamento de PST e estagiários. Observa-se também que as reclamações sobre mau atendimento prestado pelo servidor público continuam aparecendo entre os assuntos mais demandados.



De janeiro a dezembro de 2011 a Ouvidoria registrou 15.281 manifestações das quais, 17,52% são referentes ao andamento de processo. Já no mesmo período de 2010, a Ouvidoria registrou 14.365 demandas e o tema andamento de processo, teve um percentual de 25,37% do total, representando uma queda de cerca de 30% entre o ano de 2011 e 2010.

3 – Considerações finais

- ❑ A Ouvidoria da Educação, contando com a participação das superintendências que respondem via Sistema de Ouvidoria (TAG), tem se esforçado para responder as demandas do cidadão no tempo de 8 dias, conforme determinado pelo Decreto nº 8.803, de 10 de dezembro de 2003;
 - ❑ O crescimento da procura da Ouvidoria por pessoa física (45,83%) é um reflexo da sua divulgação na comunidade escolar;
 - ❑ Cerca de um terço dos registros feitos por internet é por meio do portal da Educação.
 - ❑ Demora no Andamento de Processo, que é o assunto mais demandado na Ouvidoria, diminuiu cerca de 30% em relação ao ano de 2010;
 - ❑ Destaca-se uma queda de cerca de 30% nos processos de aposentadoria, no 2º semestre com relação ao semestre anterior;
 - ❑ Por fim, vale destacar a melhoria no atendimento dispensado pelos setores da Secretaria da Educação aos servidores e cidadãos. O SAC/EDUCAÇÃO também tem contribuído neste sentido, com cerca de 94% de elogios ao seu bom funcionamento, registrados na Ouvidoria/SAC.
-