

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



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Disque: 162 | www.educacao.ba.gov.br



**Governo do
Estado da Bahia**
Secretaria da Educação



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

**Relatório de Atividades
2º Trimestre/2014**



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Jaques Wagner

Secretário de Educação
Oswaldo 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
Adriana Barreto
Eneide Vânia
Gabriela Aragão
Josenildo Santos
Kátia Castro
Maíra Miranda
Tânia Mara
Vânia Farani

Estagiários
Allan Oliveira
Elisângela Barbosa
Gilberto Siqueira
Larissa Oliveira
Lucas Figueiredo
Mário Santos



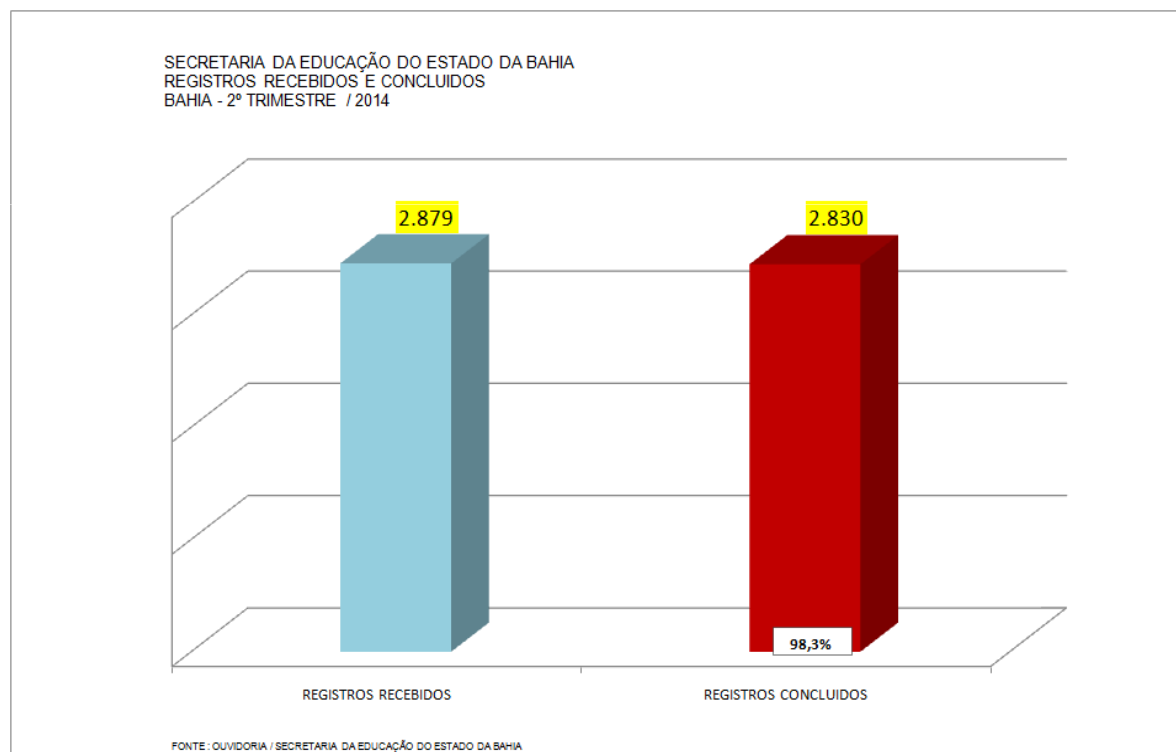
1 - Considerações iniciais

- Este relatório tem como base os 2.879 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, no 2º trimestre/2014;
 - Desse total, 98,3% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.
-



2 - Análises dos registros

Ouvidoria respondeu 98,3% das manifestações recebidas no 2º trimestre / 2014.

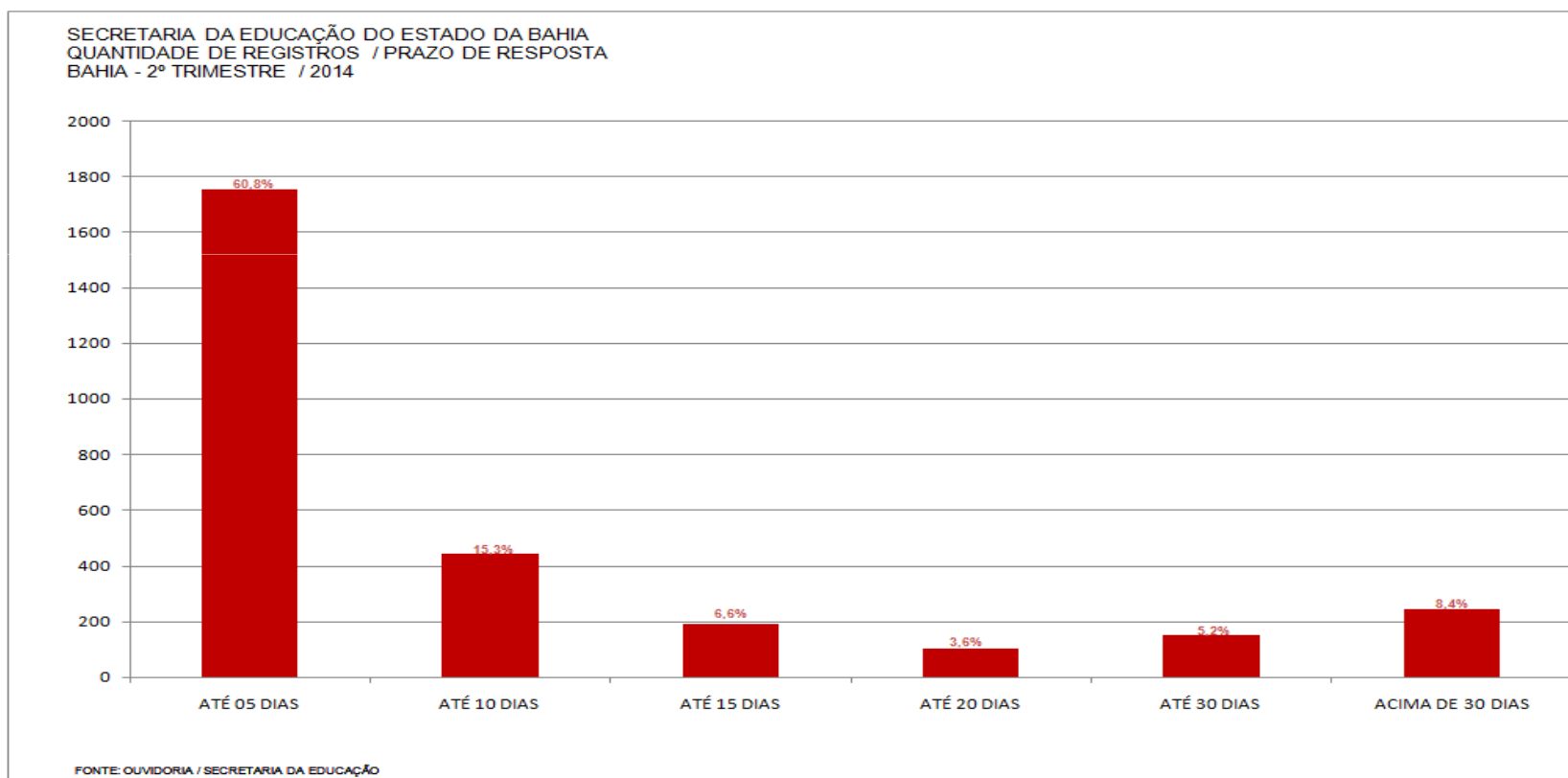


A Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu 2.879 registros no 2º trimestre/2014 e respondeu 98,3% das ocorrências.

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.



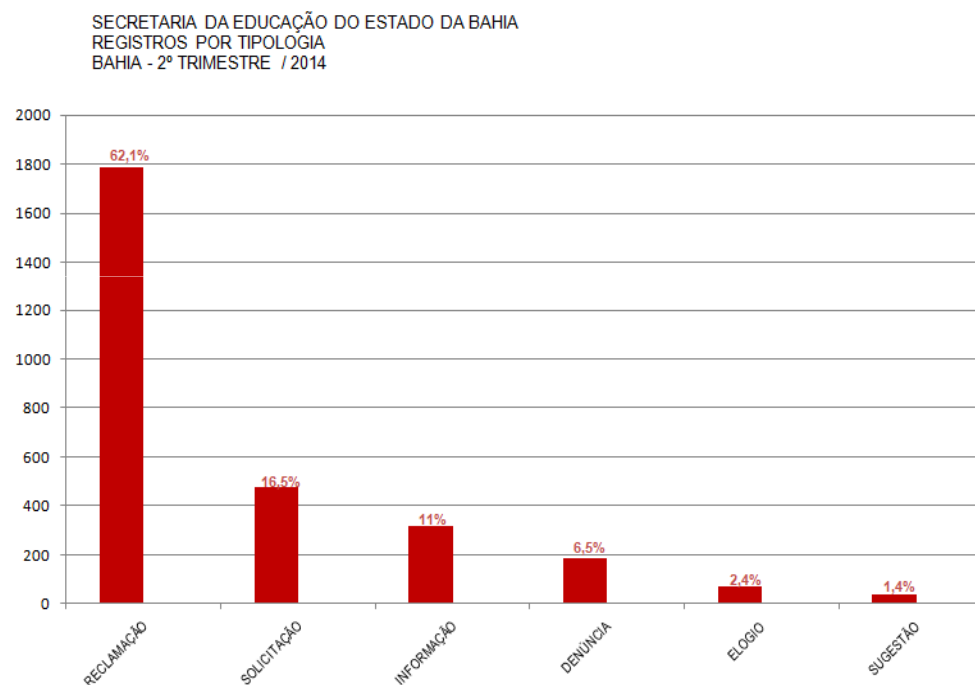
No gráfico abaixo apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no 2º trimestre / 2014.





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

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação corresponde a 62,1% dos registros, seguida de solicitação com 16,5% e informação, com 11%.

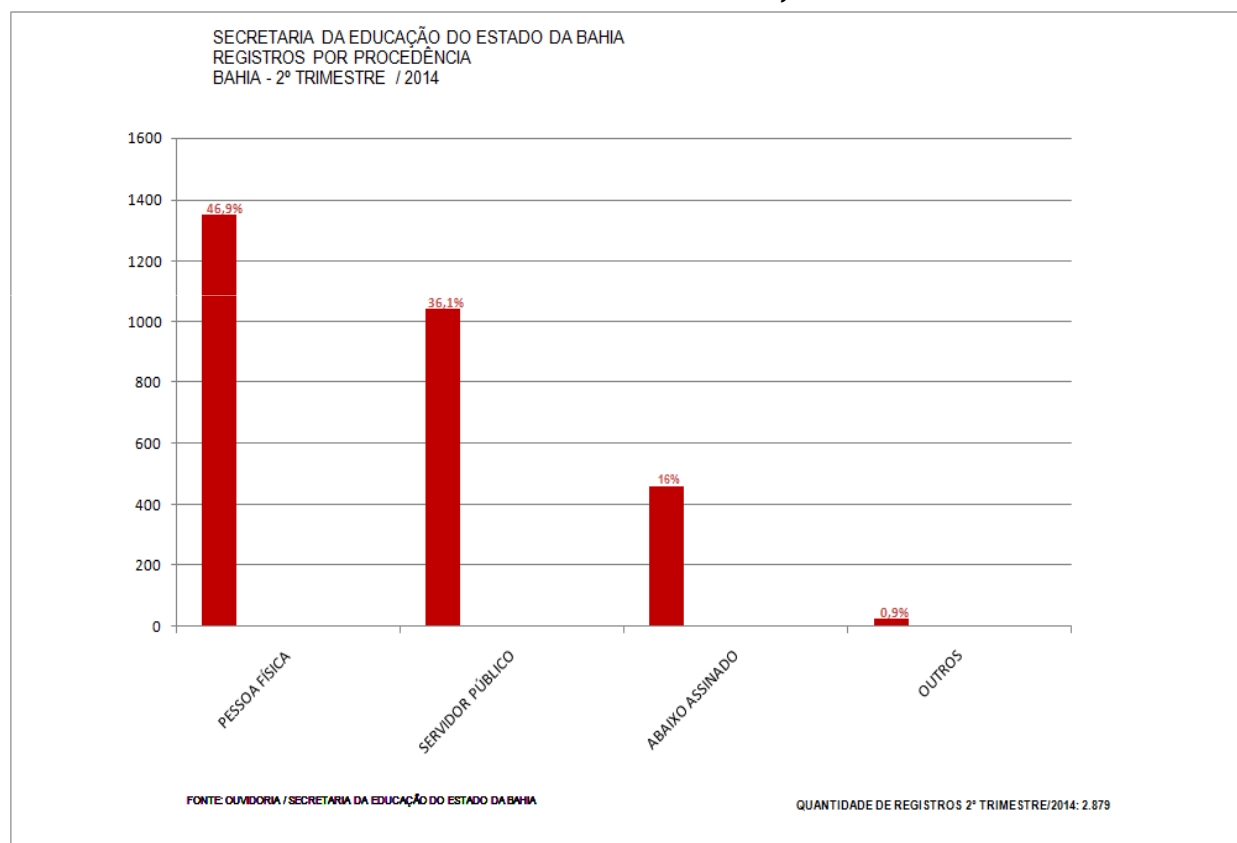


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS 2º TRIMESTRE/2014: 2.879



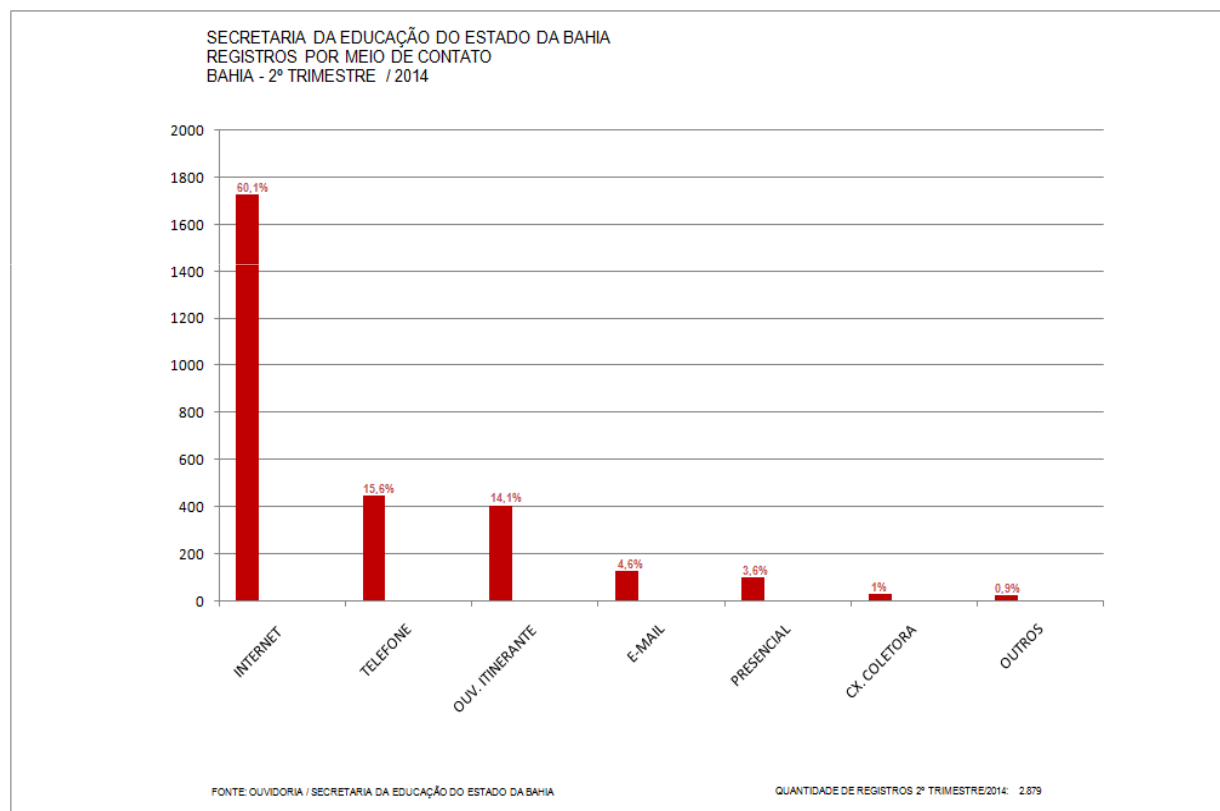
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



No que tange ao perfil dos manifestantes, pessoa física corresponde a 46,9%, seguido de servidor público 36,1% na procura dos serviços da Ouvidoria no 2º trimestre de 2014. Destaca-se que a procura por parte de pessoa física pelos serviços da Ouvidoria, é referente as demandas referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”.



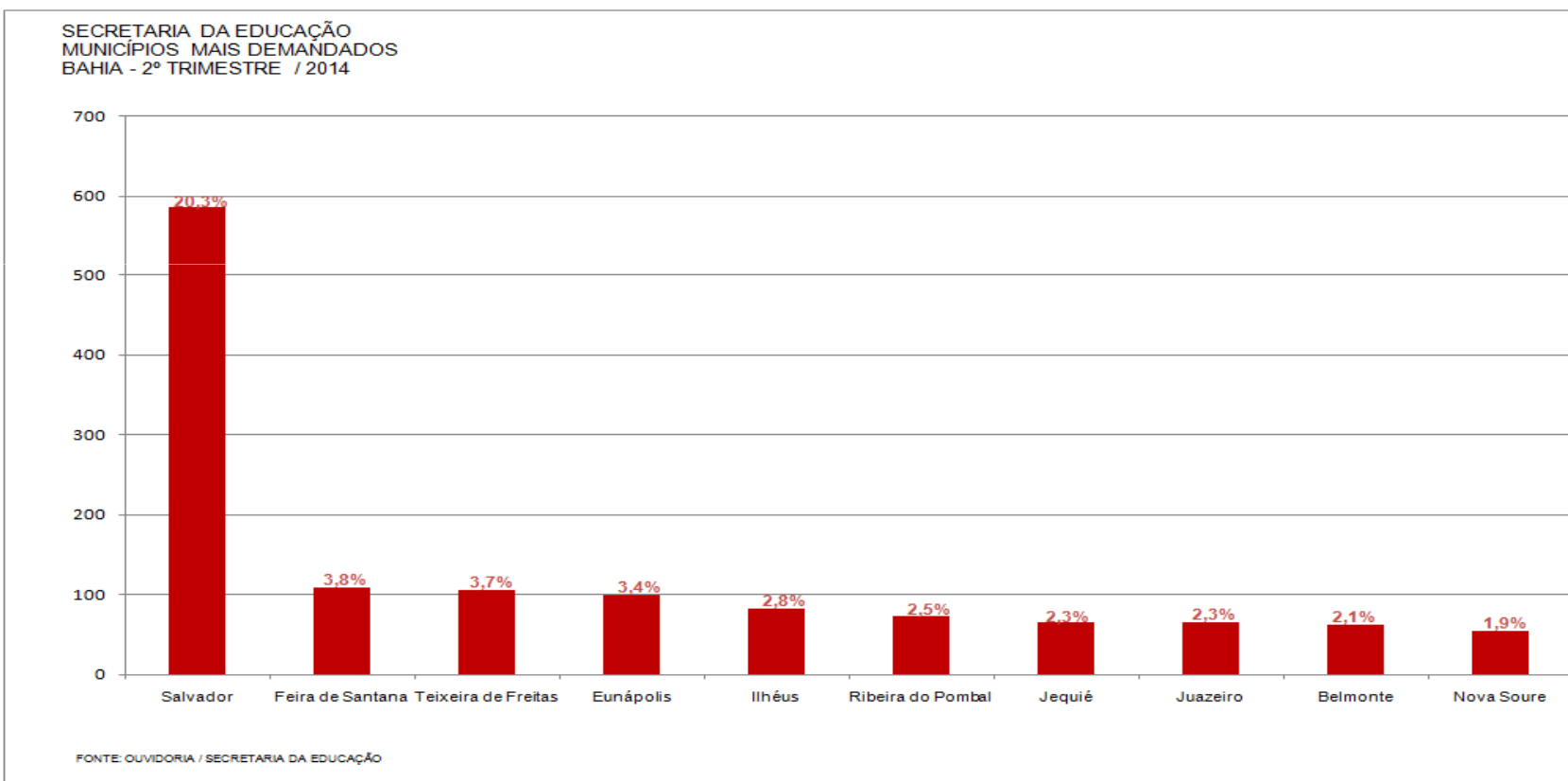
1/3 dos registros recebidos pela internet no 2º trimestre/2014, foram por meio do portal da educação: www.educacao.ba.gov.br



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 2º trimestre de 2014, foram por meio do portal da educação.**

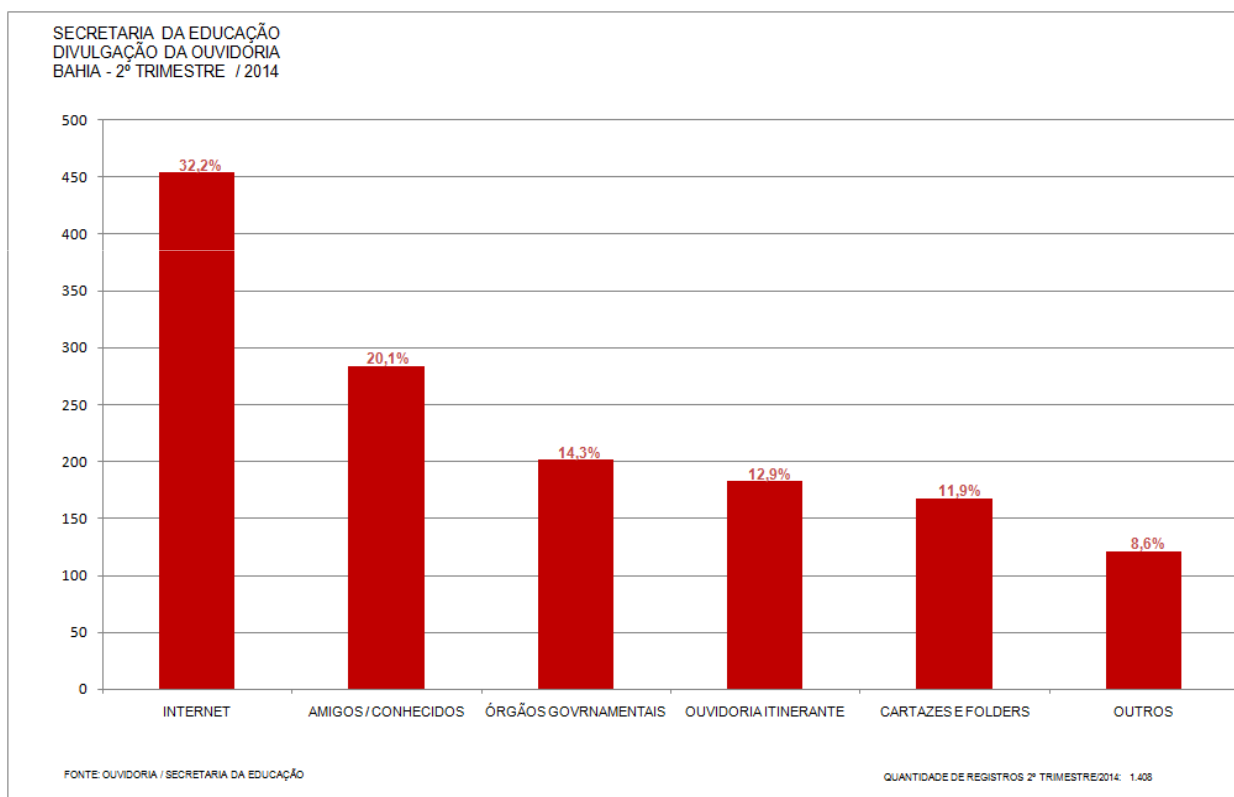


Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 2º trimestre / 2014.





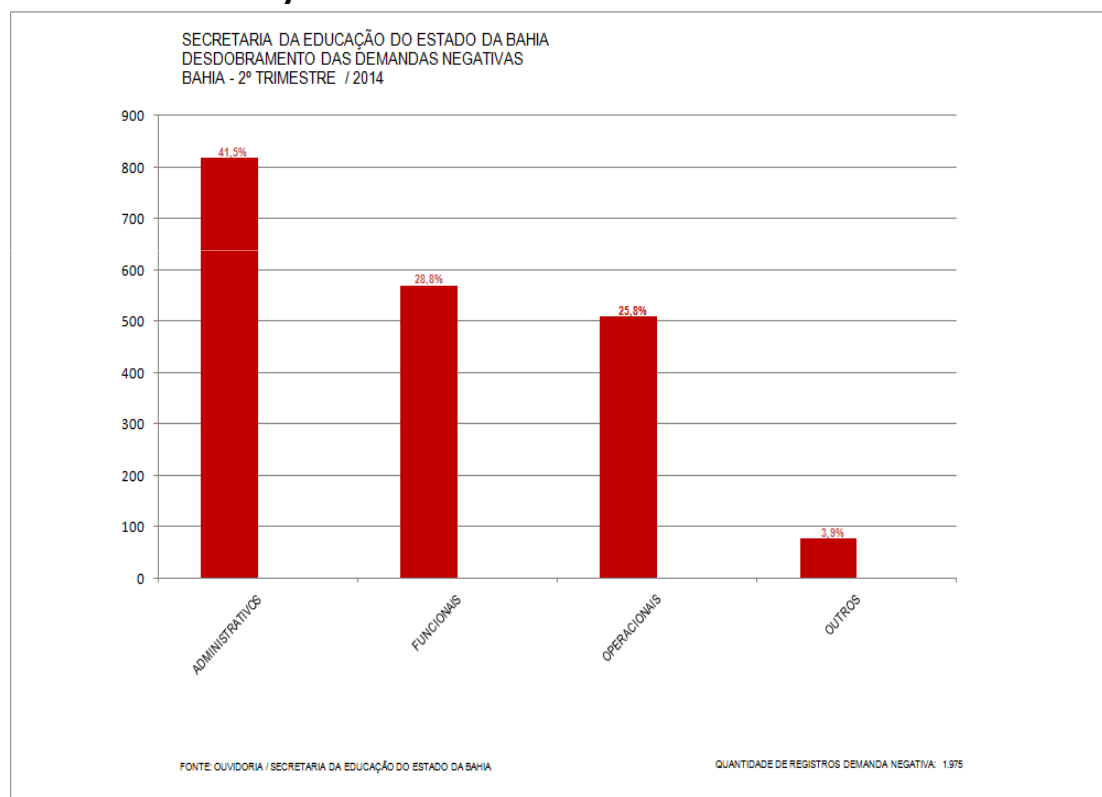
Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria, no 2º trimestre / 2014.



Considerando os dez assuntos mais demandados no 2º trimestre/2014 e os 1.408 registros desses assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos / conhecidos e órgãos governamentais.



Assuntos Administrativos correspondem a 41,5% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos funcionais com 28,8% e assuntos operacionais com 25,8%, no 2º trimestre/2014.



ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

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

ASSUNTOS FUNCIONAIS

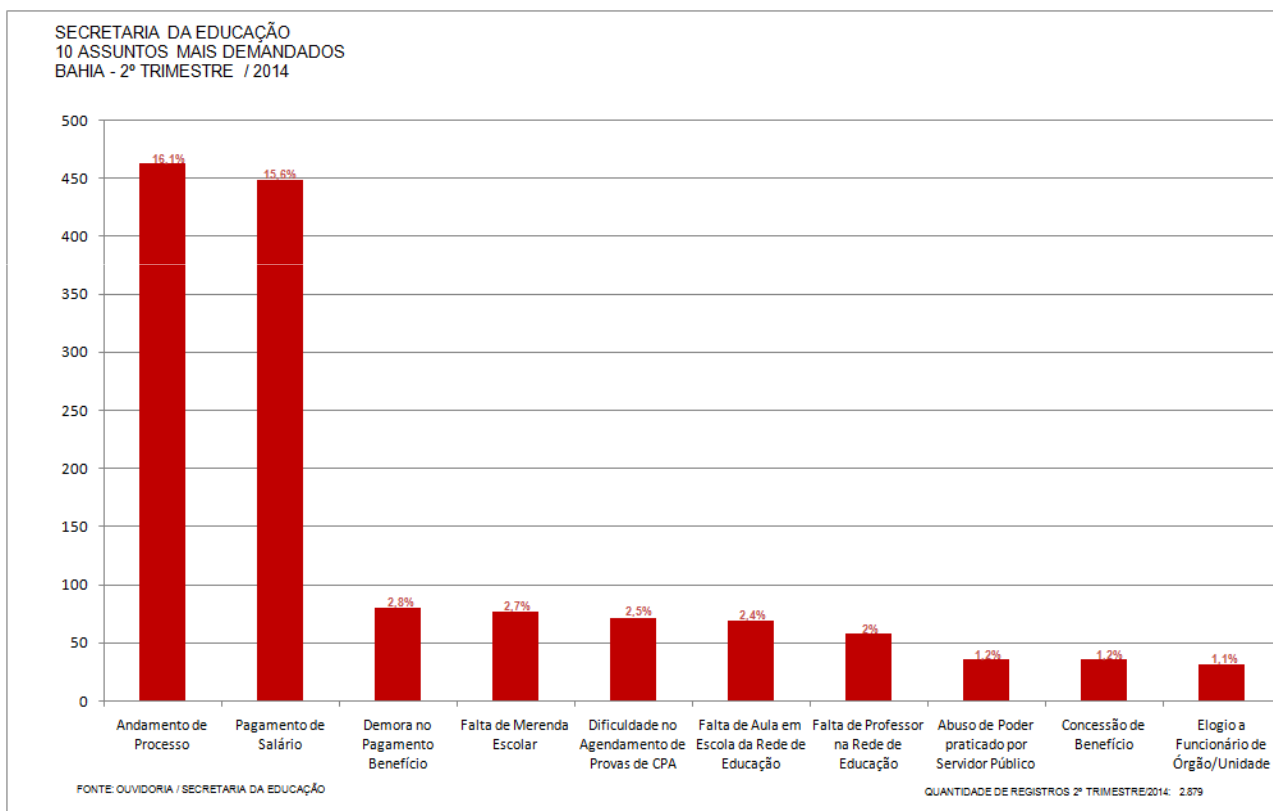
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

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).



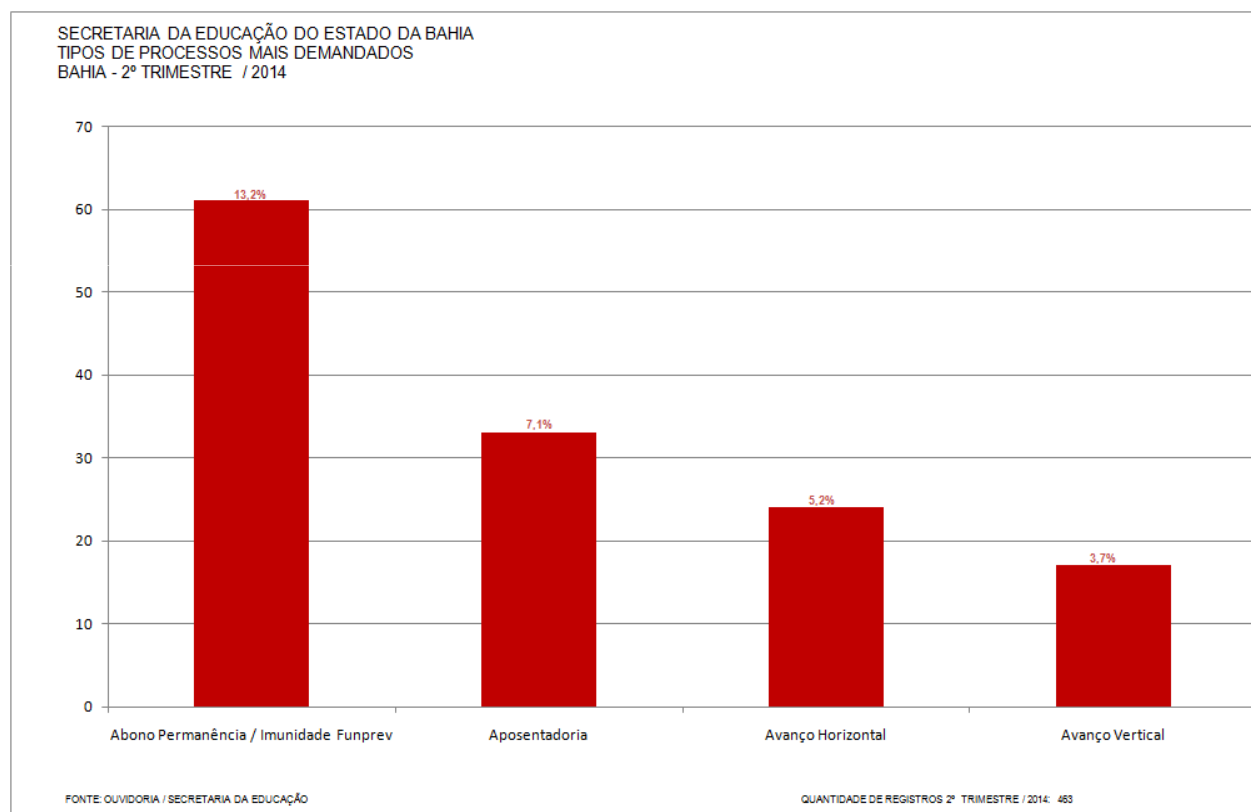
Andamento de Processo corresponde a 16,1% do total de manifestações recebidas no 2º trimestre / 2014.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 2º trimestre de 2014, nota-se que andamento de processo continua destacando-se dentre as reclamações, seguido de pagamento de salário. Observa-se também que as reclamações sobre falta de merenda escolar e dificuldade no agendamento de provas de CPA destacam-se entre os assuntos mais demandados.



Com relação ao assunto **DEMORA NO ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os processos com maior número de reclamações na Ouvidoria no 2º trimestre / 2014.

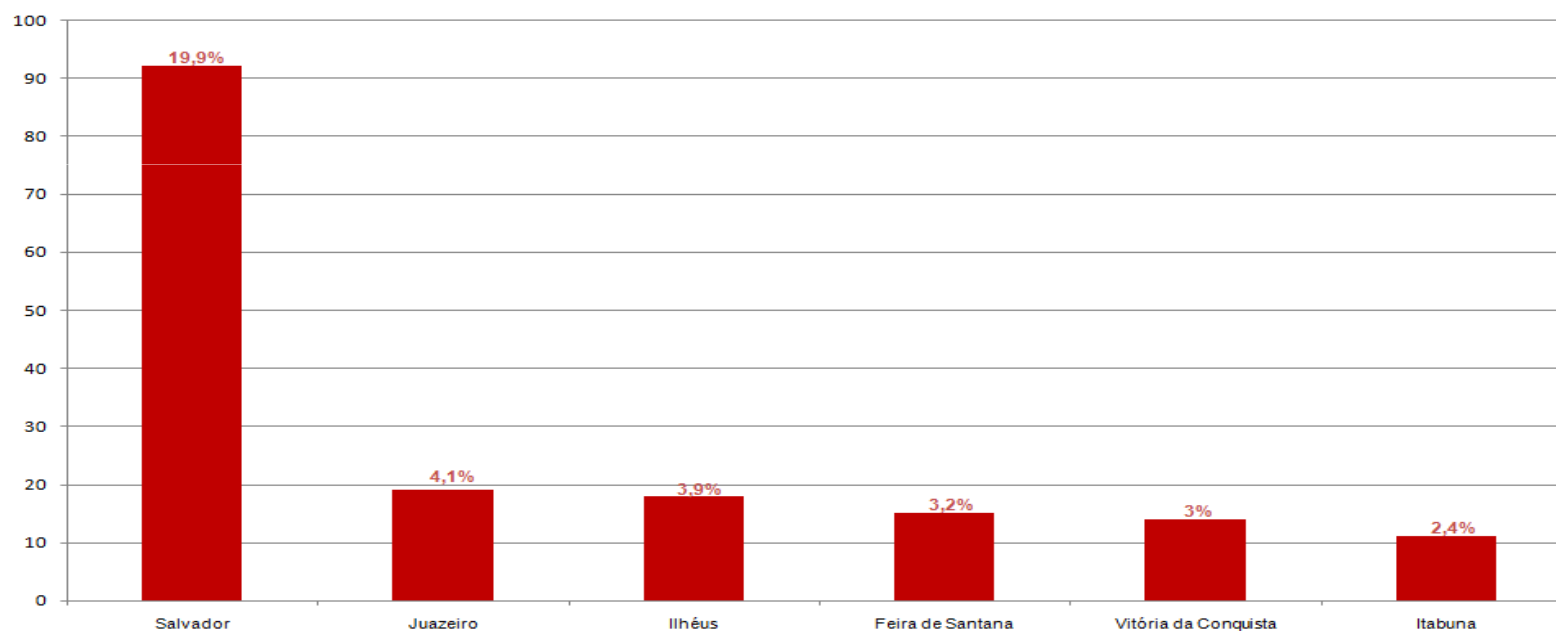


No assunto demora no andamento de processo, destacam-se os de Abono Permanência/Imunidade Funprev e Aposentadoria.



Municípios mais demandados no que se refere a Andamento de Processo, no 2º trimestre / 2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / ANDAMENTO DE PROCESSO
BAHIA - 2º TRIMESTRE / 2014

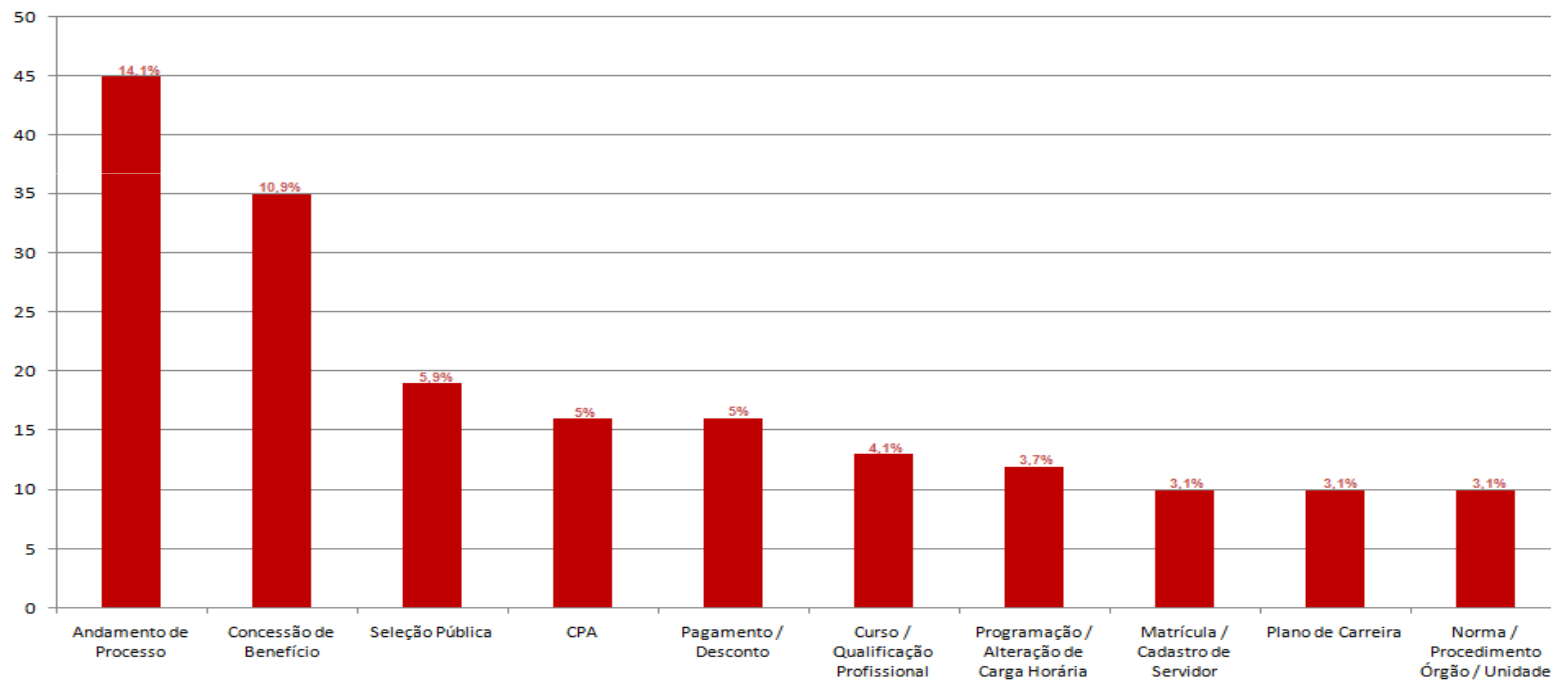


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



3 – Pedido de Informação

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PEDIDO DE INFORMAÇÃO
BAHIA - 2º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUIVODORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS 2º TRIMESTRE/2014: 318



4 – 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;
- ❑ A Ouvidoria assume a gestão e operacionalização efetiva da Lei de Acesso a Informação (LAI), respondendo as demandas, bem como proporcionando orientações sobre sua implementação para os diversos setores;
- ❑ Observa-se que 60,8% dos registros recebidos no 2º trimestre/2014, foram respondidos em cinco dias;
- ❑ Pessoa Física apresentou 46,9% das demandas recebidas, em virtude da realização do Projeto Ouvidoria vai à Escola;
- ❑ Cerca de um terço dos registros feitos por internet é por meio do portal da Educação, no 2º trimestre / 2014;
- ❑ Andamento de Processo que é o assunto mais demandado na Ouvidoria, representou 16,1% das demandas feitas por servidor público e pagamento de salário representou 15,6%, no 2º trimestre / 2014;
- ❑ Conforme verificado nos registros, ainda existe gargalo no tratamento dos processos de Abono Permanência/Imunidade Funprev;
- ❑ Destaca-se um crescimento das demandas referentes a pagamento de Prestador de Serviço e Terceirizados, no 2º trimestre / 2014.