

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



**OUVIDORIA VAI À ESCOLA**

**Disque: 162 | [www.educacao.ba.gov.br](http://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

---



---

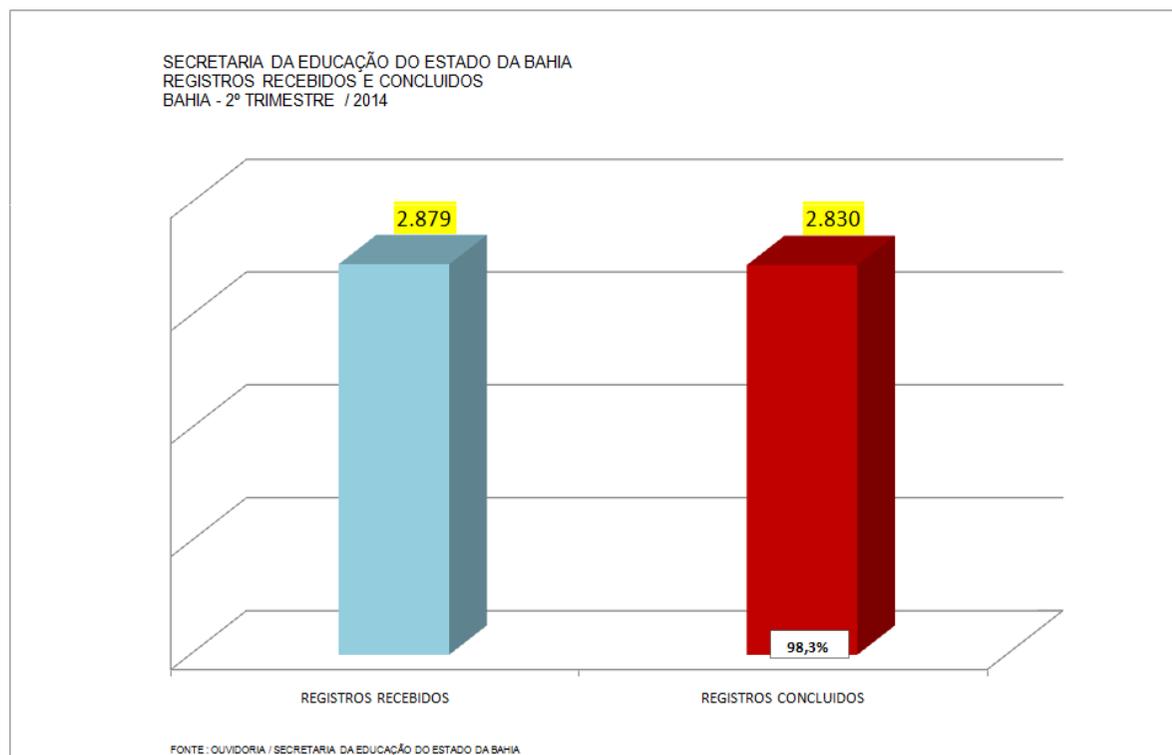
## 1 - Considerações iniciais

- 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.**

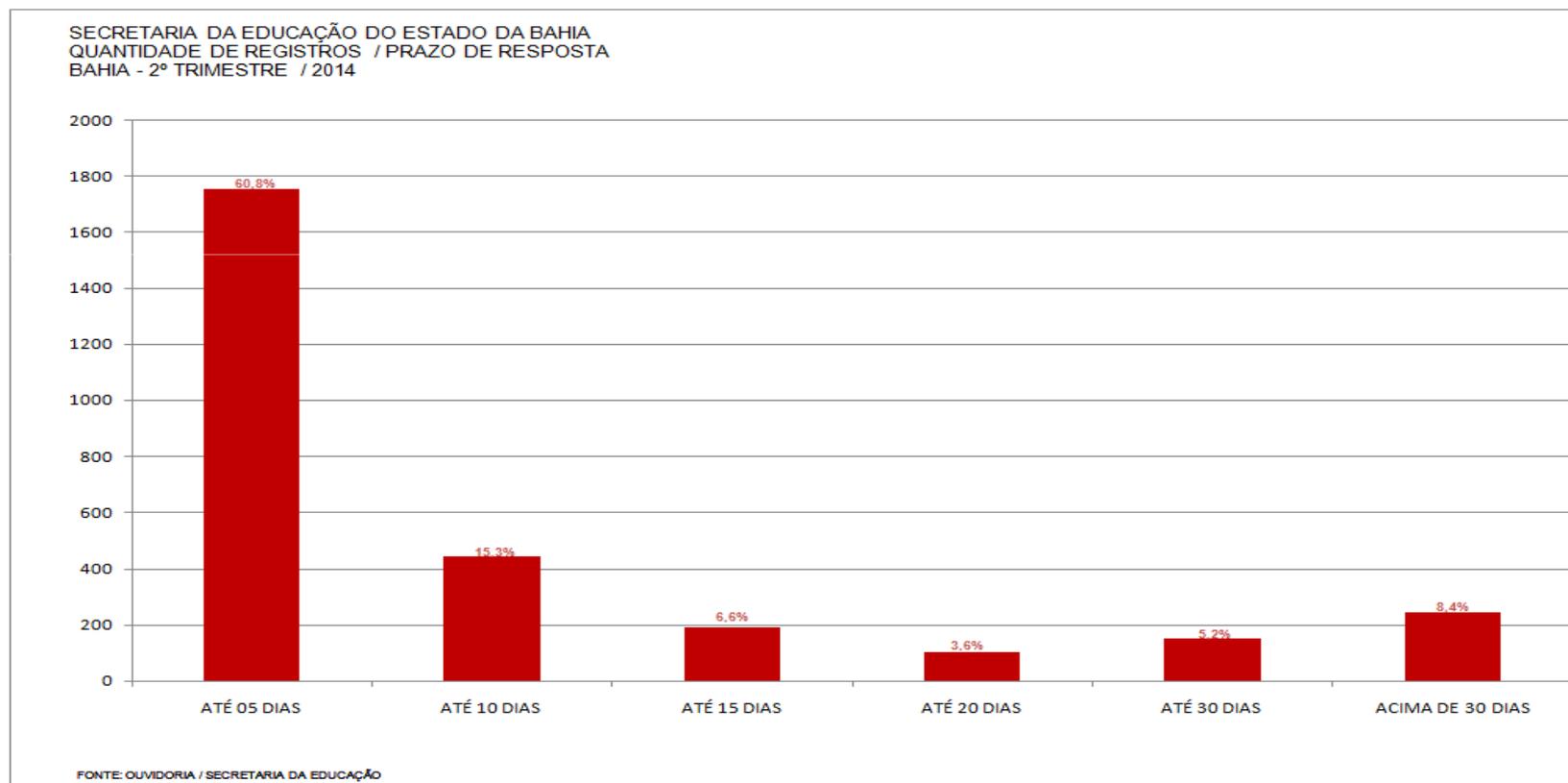


A Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu 2.879 registros no 2º trimestre/2014 e respondeu 98,3% das ocorrências.

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.



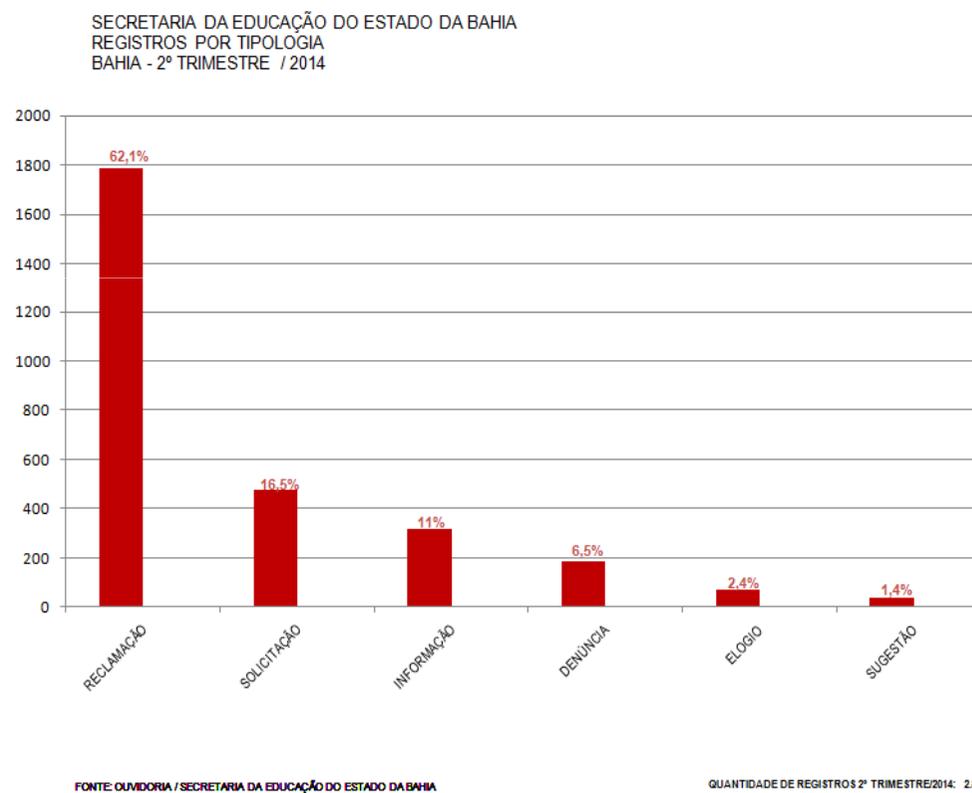
**No gráfico abaixo apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no 2º trimestre / 2014.**





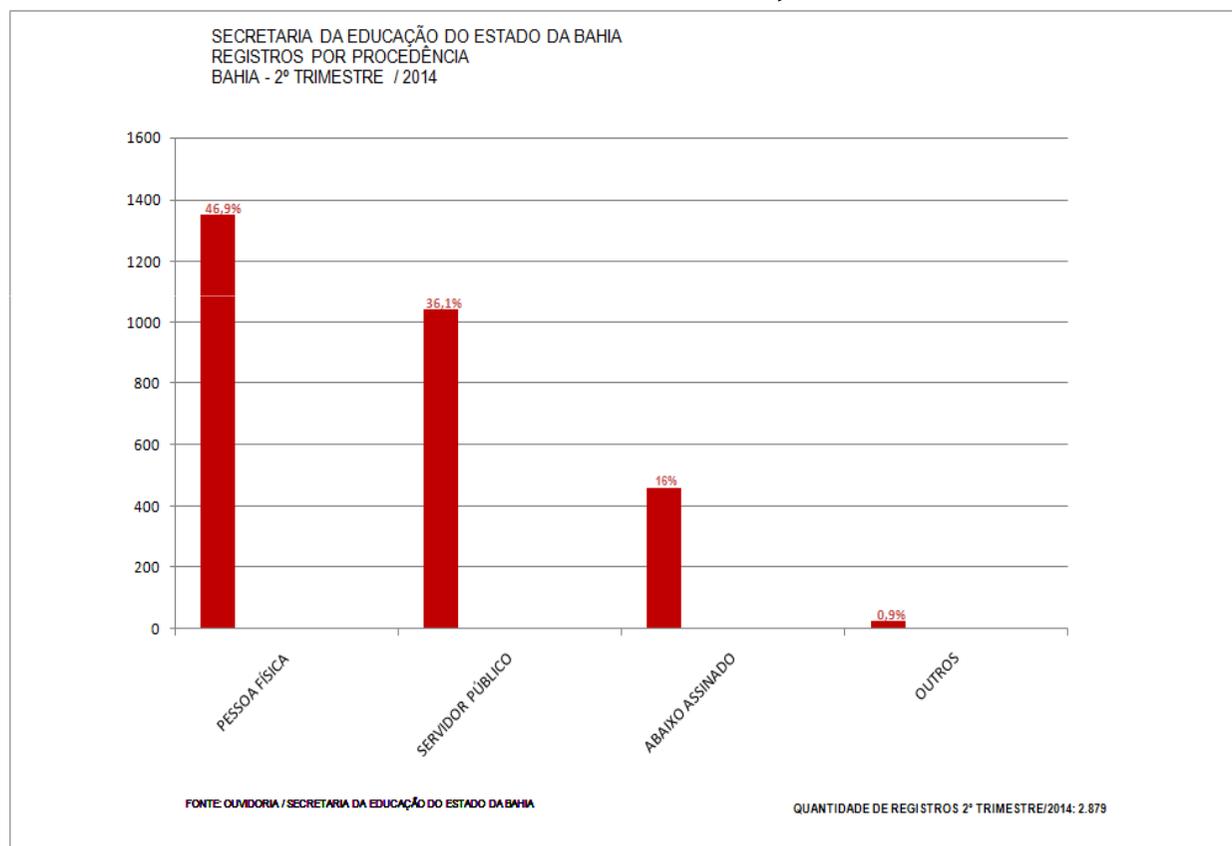
## No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia

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%.





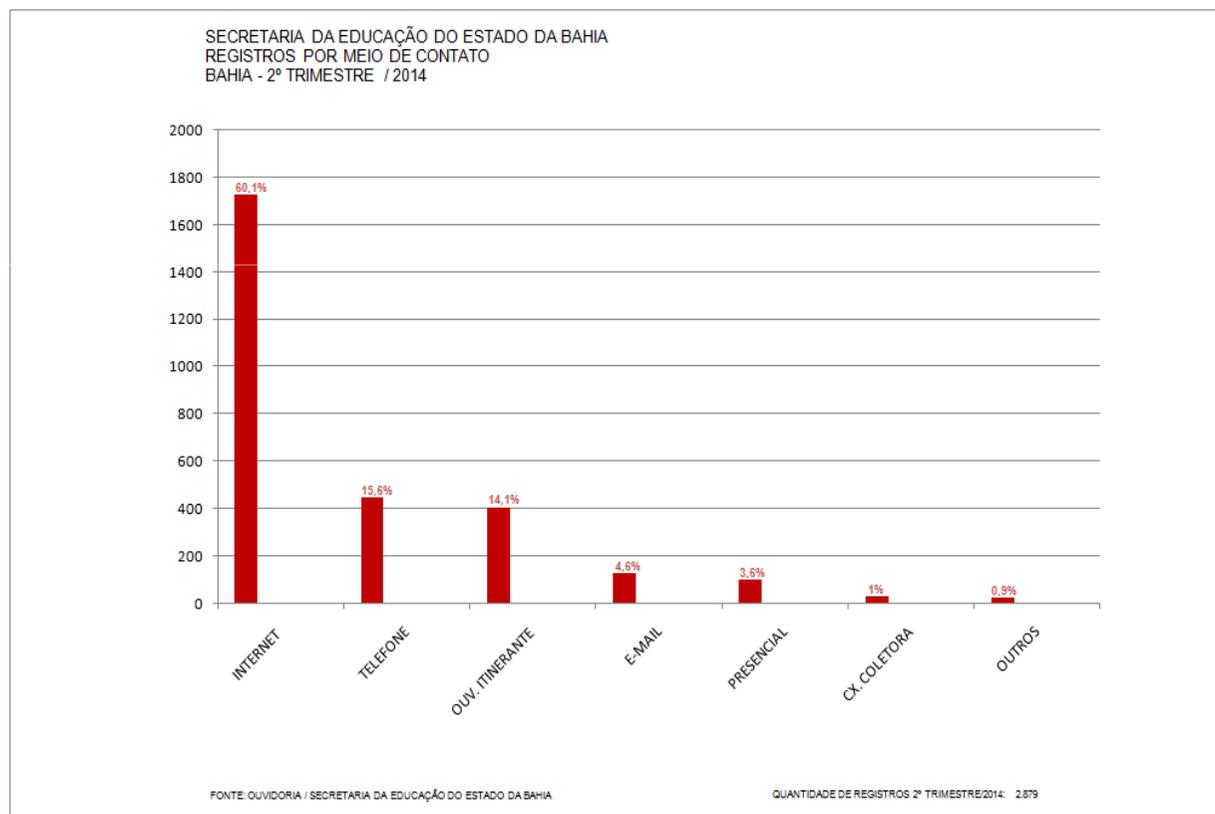
## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



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”.



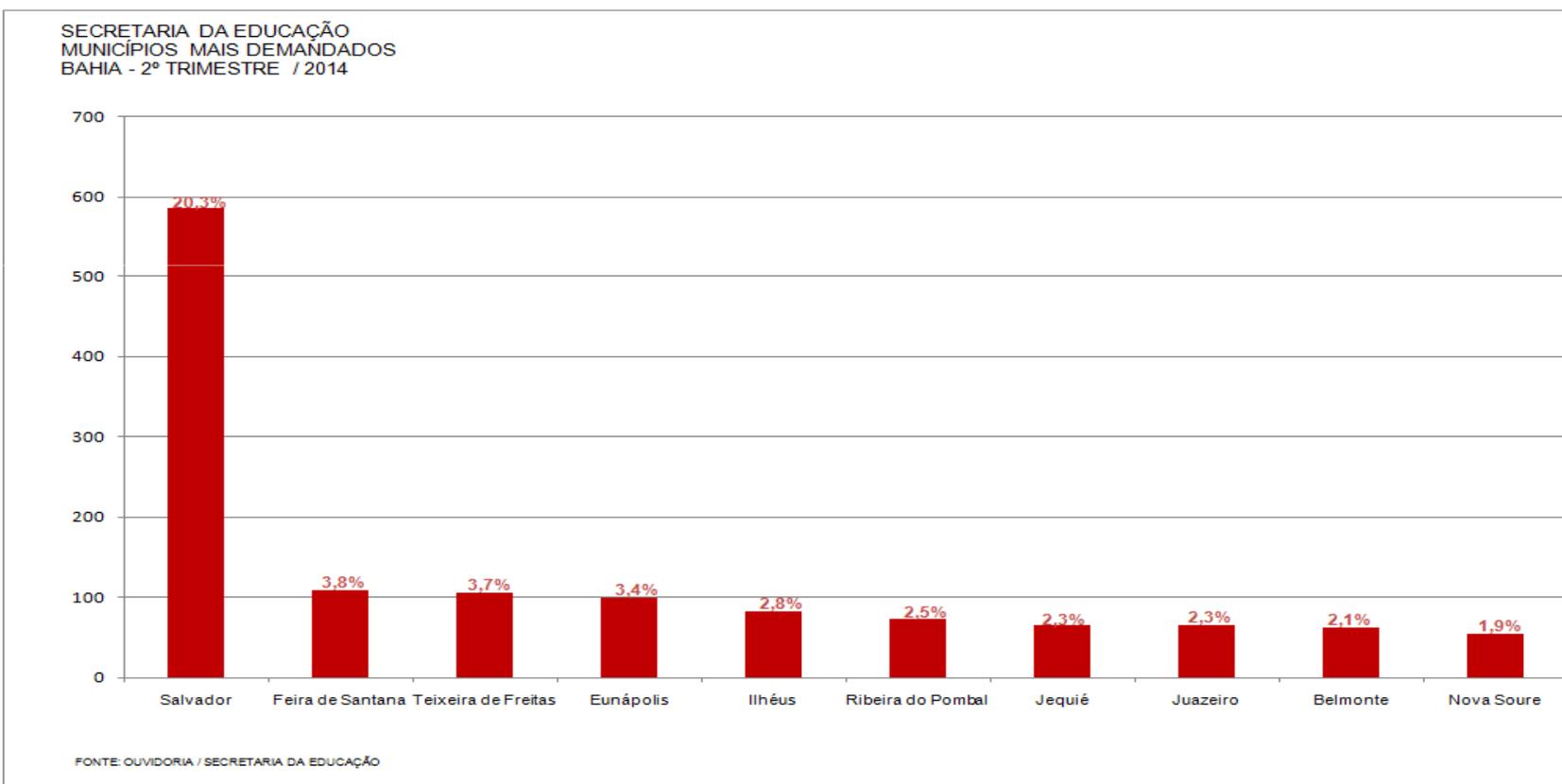
## 1/3 dos registros recebidos pela internet no 2º trimestre/2014, foram por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)



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.**

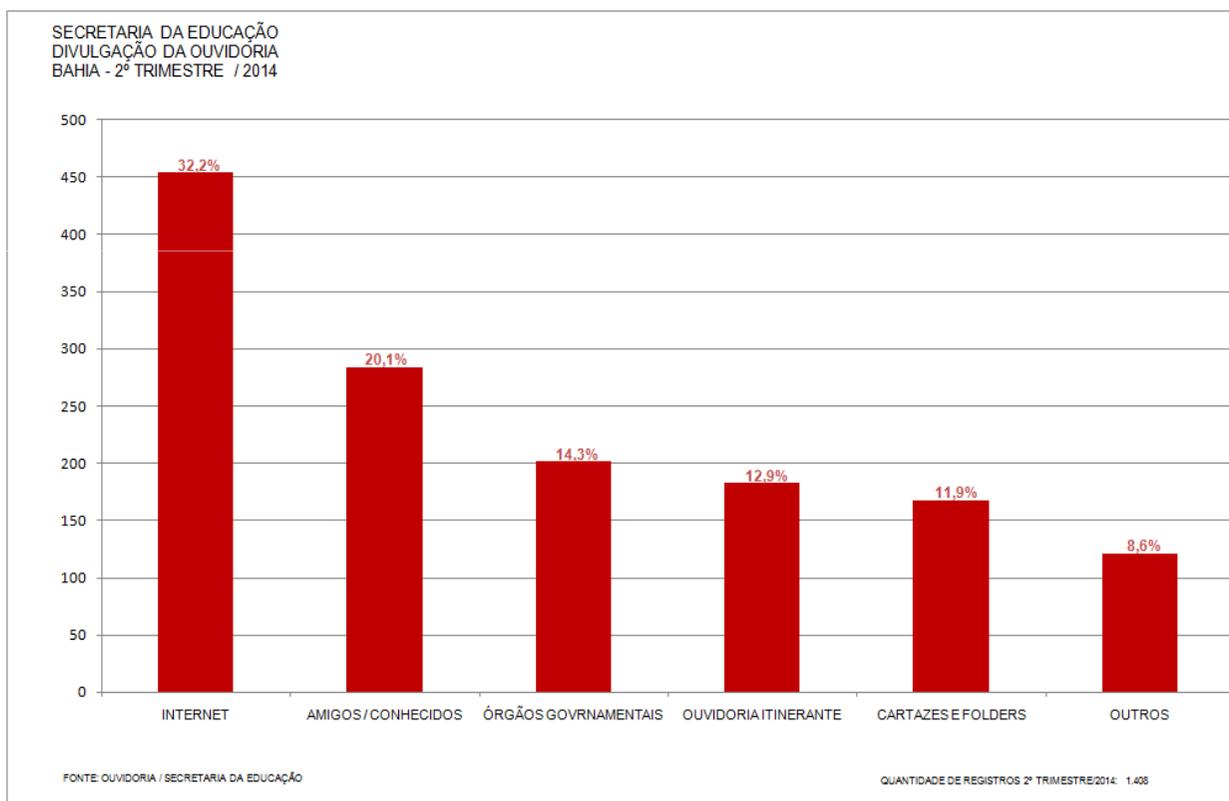


## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 2º trimestre / 2014.





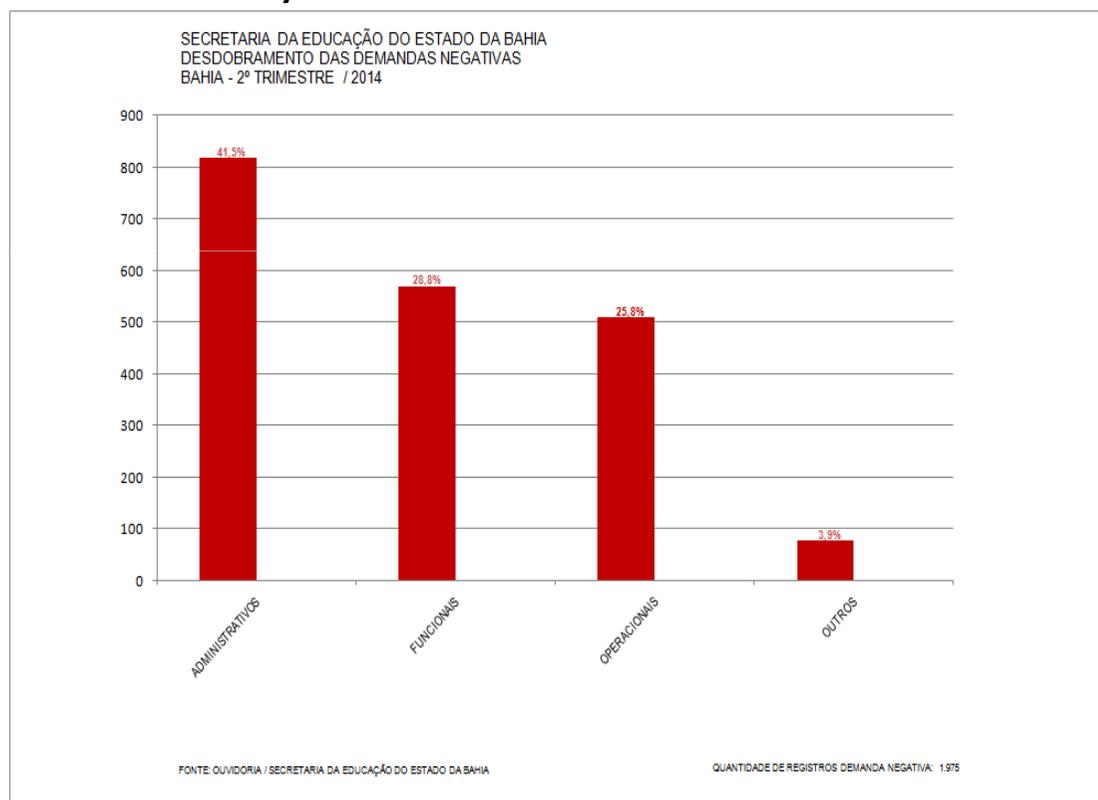
## Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria, no 2º trimestre / 2014.



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**

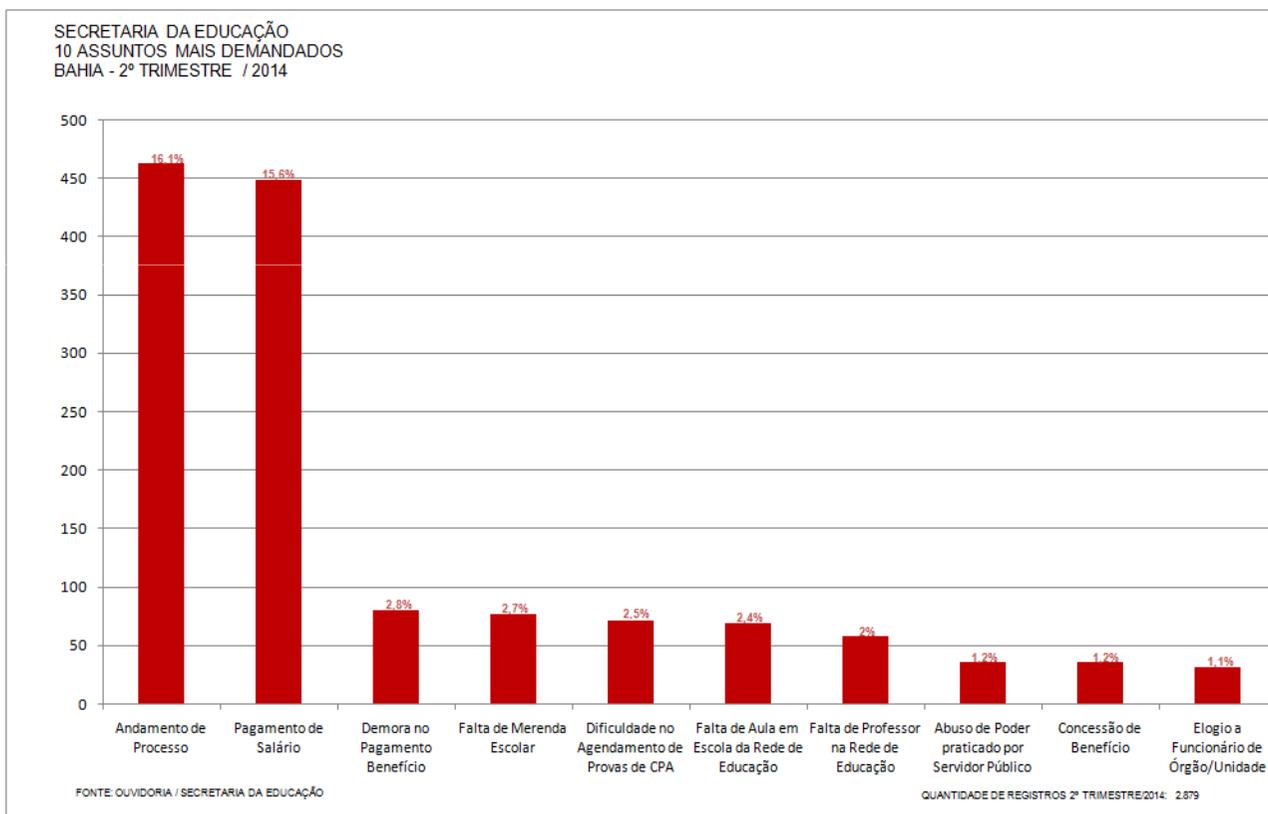
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

### **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).



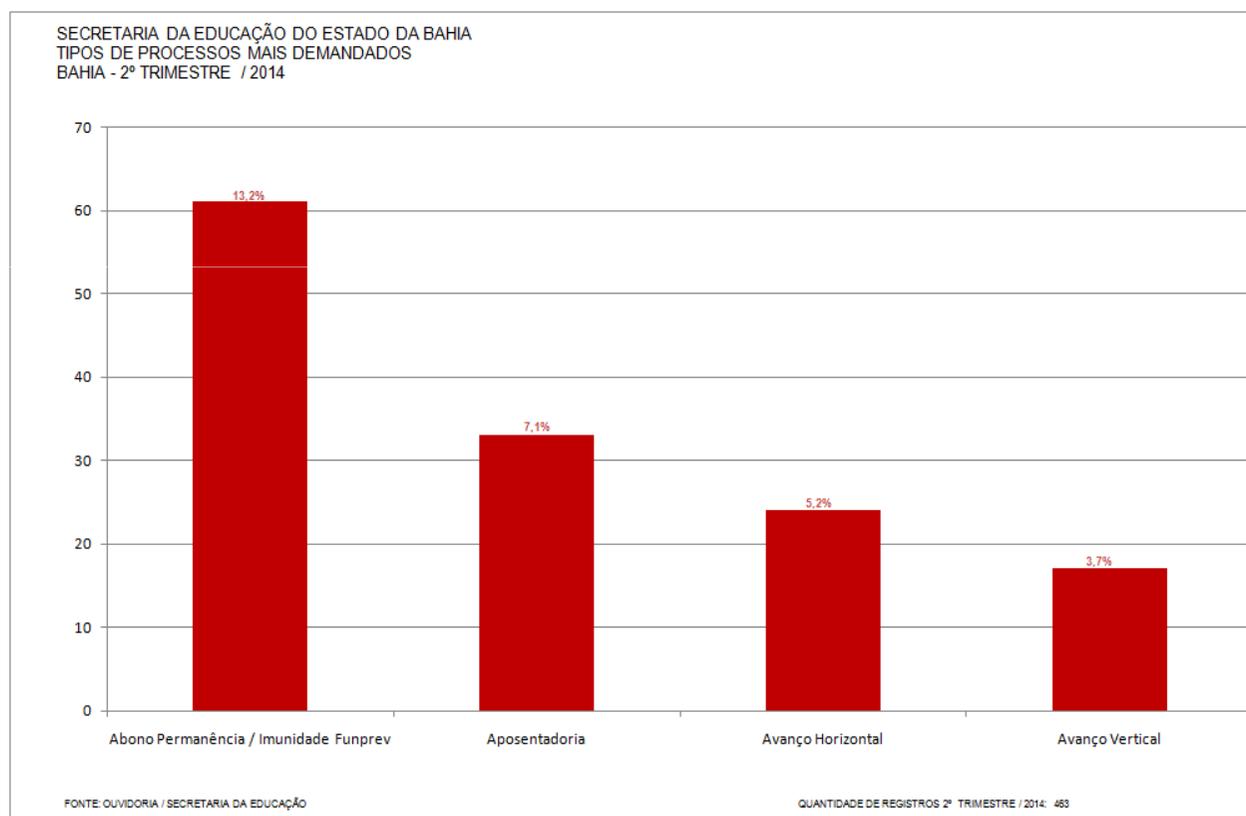
## Andamento de Processo corresponde a 16,1% do total de manifestações recebidas no 2º trimestre / 2014.



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.

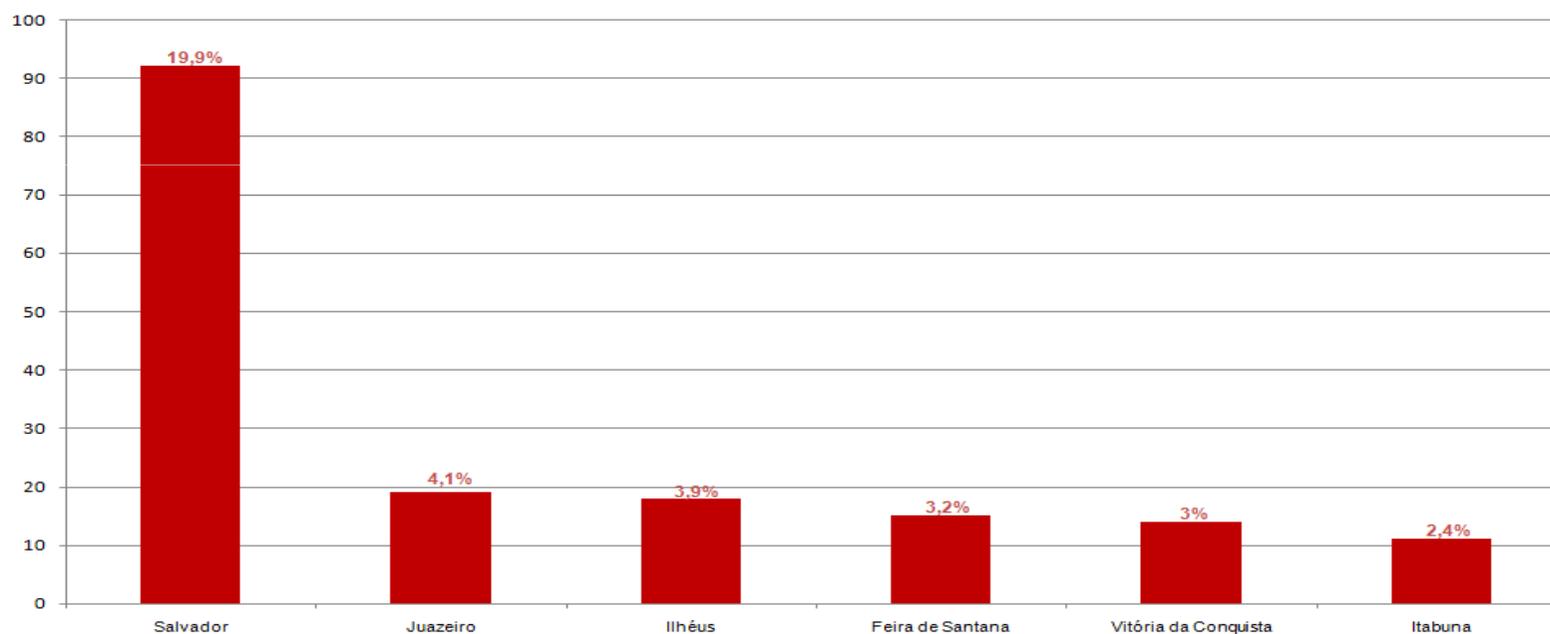


No assunto demora no andamento de processo, destacam-se os de Abono Permanência/Imunidade Funprev e Aposentadoria.



## 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

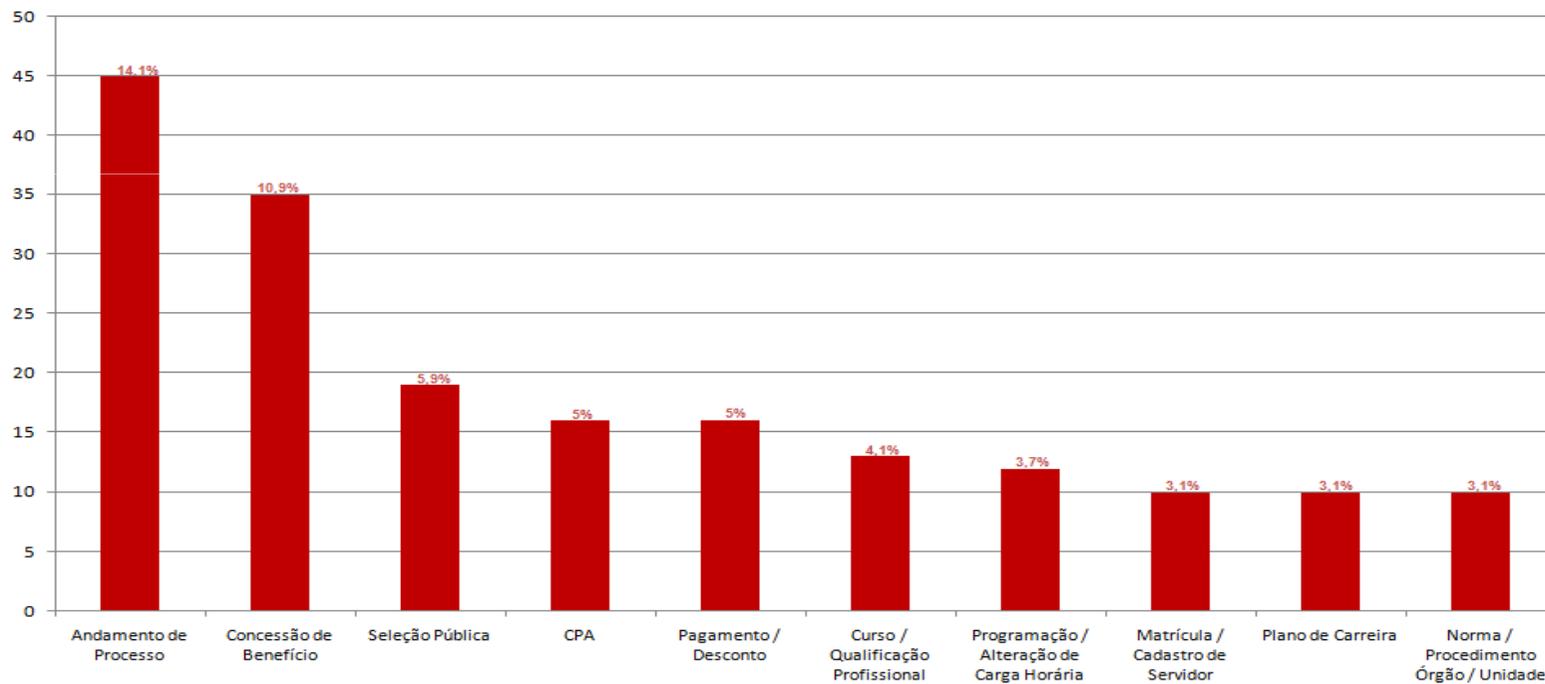


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



### 3 – Pedido de Informação

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



FONTE: OUVIDORIA / 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.