

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



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

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



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

Relatório de atividades 1º Trimestre / 2014



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



EQUIPE DA OUVIDORIA

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

Ouvidor

Francisco Neto

Ouvidor Adjunto

Cynthia Almeida

Técnicos

Eneide Vânia

Gabriela Aragão

Josenildo Santos

Kátia Castro

Maíra Miranda

Tânia Mara

Vânia Vieira

Estagiários

Allan Oliveira

Elisângela Barbosa

Gilberto Siqueira

Larissa Oliveira

Lucas Figueiredo

Mário Luan



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



1 - Considerações iniciais

- Ouvidoria pública:
 - ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos sociais e do controle social
 - ferramenta de gestão - informações e avaliações das ações do poder público
- Este relatório tem como base os 3.047 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 1º trimestre/2014;
- Desse total, 98,4% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.



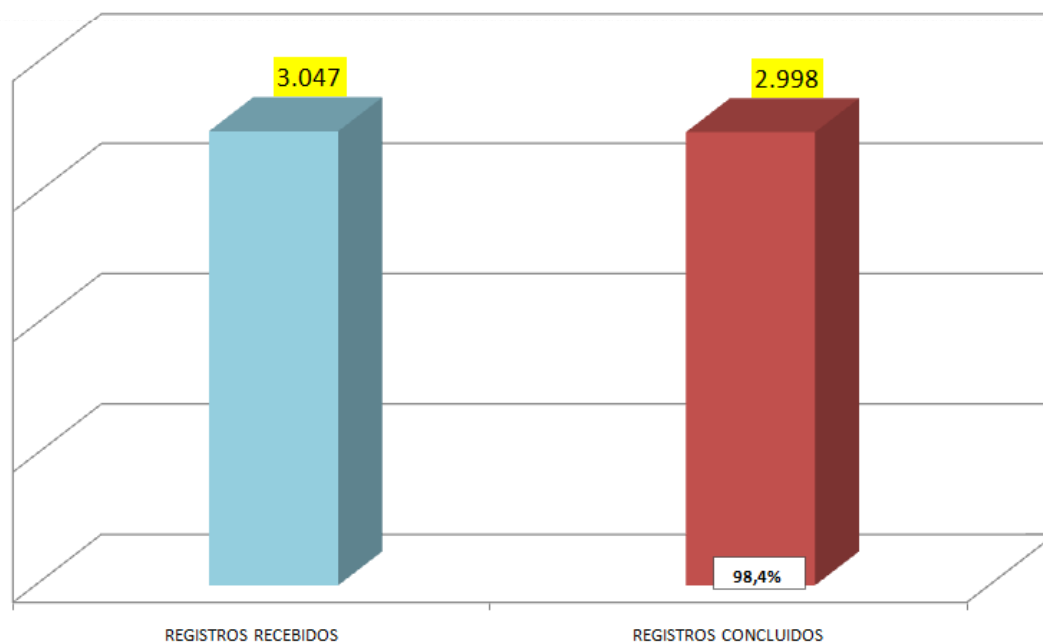
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 98,4% das manifestações recebidas no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 1º trimestre/2014, recebeu 3.047 registros e respondeu 98,4% 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.

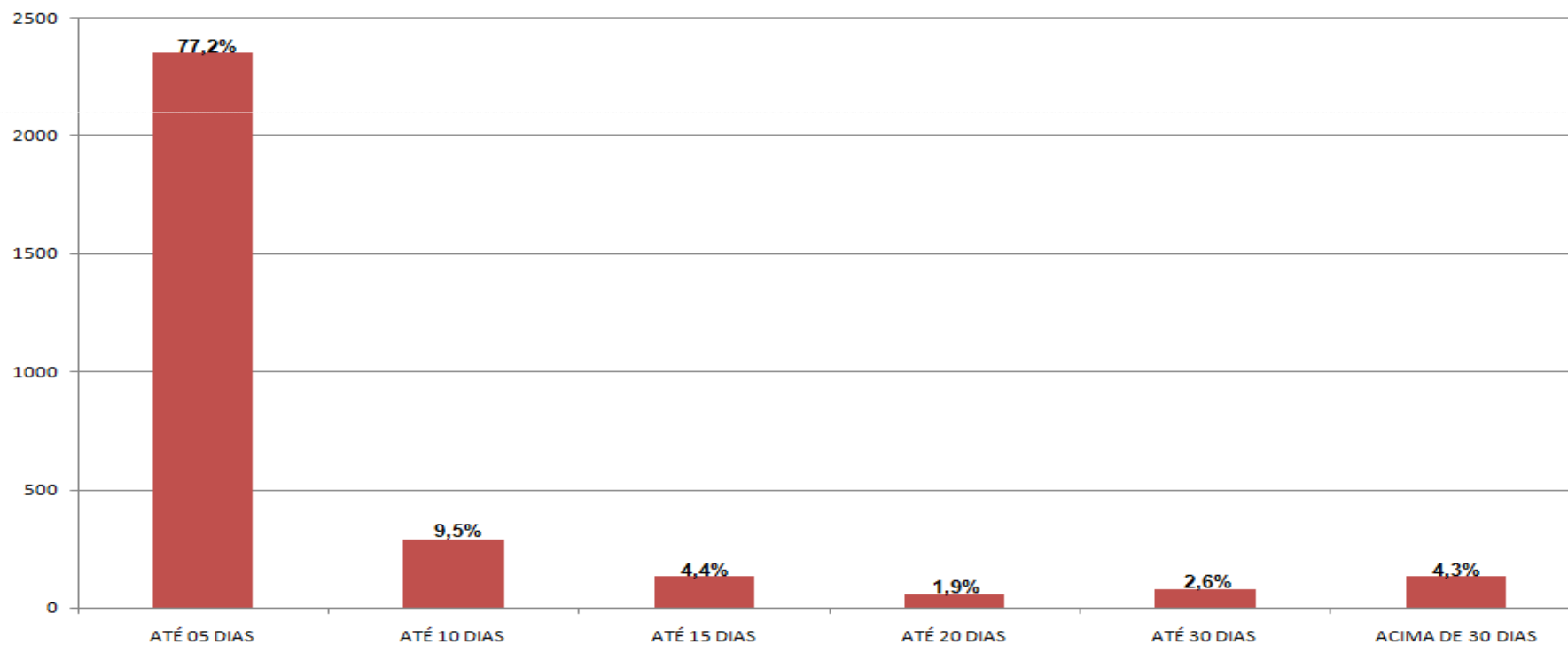


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
QUANTIDADE DE REGISTROS / PRAZO DE RESPOSTA
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

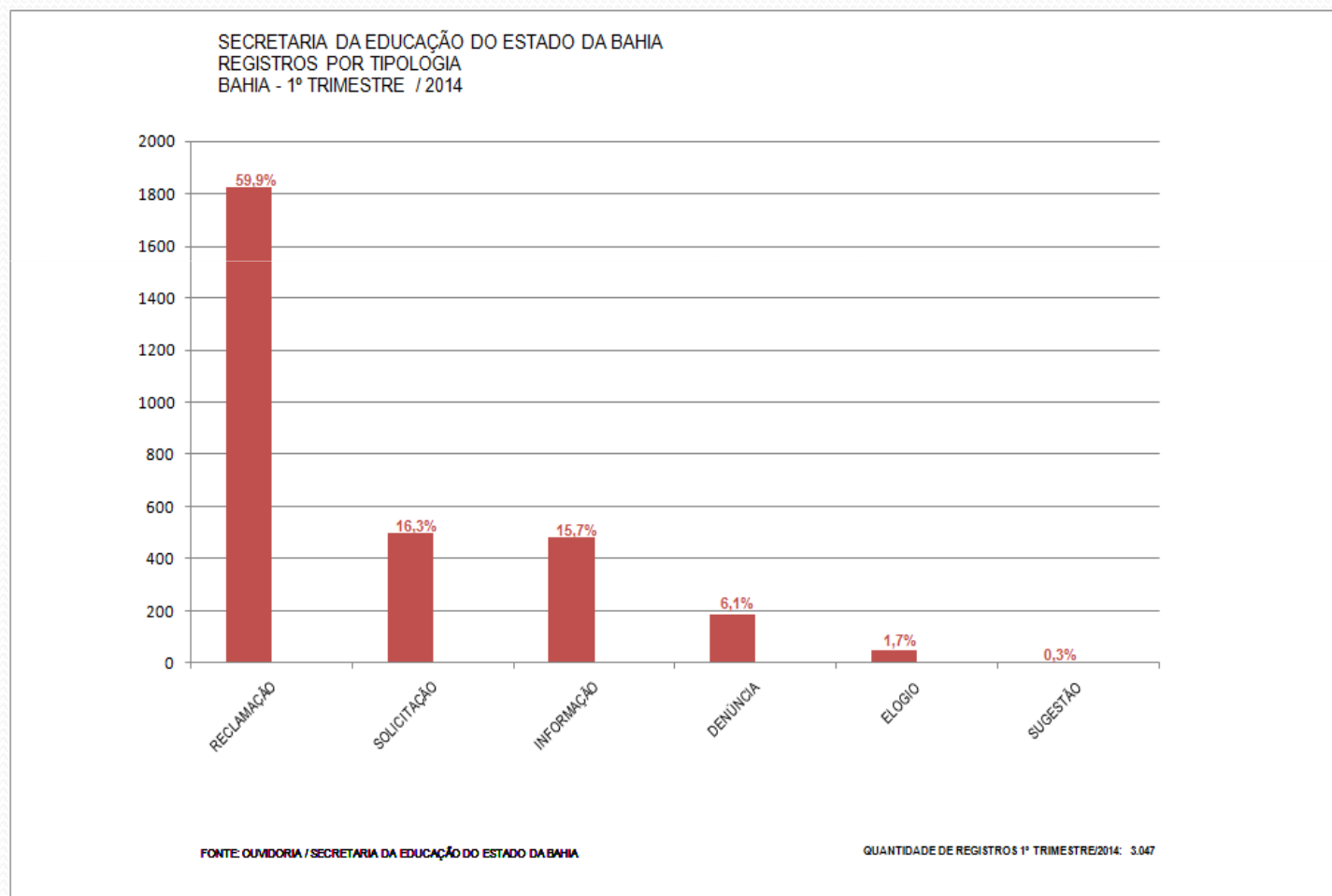


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no 1º trimestre/2014, a reclamação corresponde a 59,9%, seguida de solicitação, com 16,3% e informação, com 15,7%.



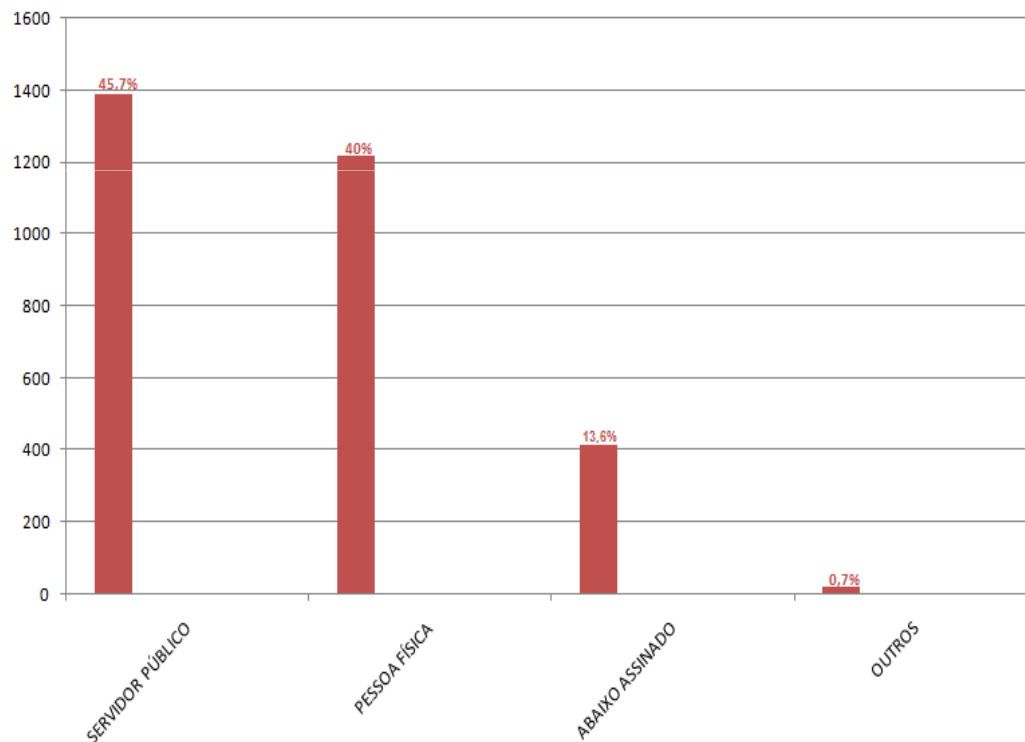


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS 1º TRIMESTRE/2014: 3.047

No que tange ao perfil dos manifestantes, no 1º trimestre/2014, servidor público corresponde a 45,7%, seguido de pessoa com 40% na procura dos serviços da Ouvidoria. Destaca-se que a procura por parte dos servidores públicos pelos serviços da Ouvidoria, é referente a busca de informações sobre processos referentes a abono permanência/imunidade funprev, aposentadoria e avanço horizontal.

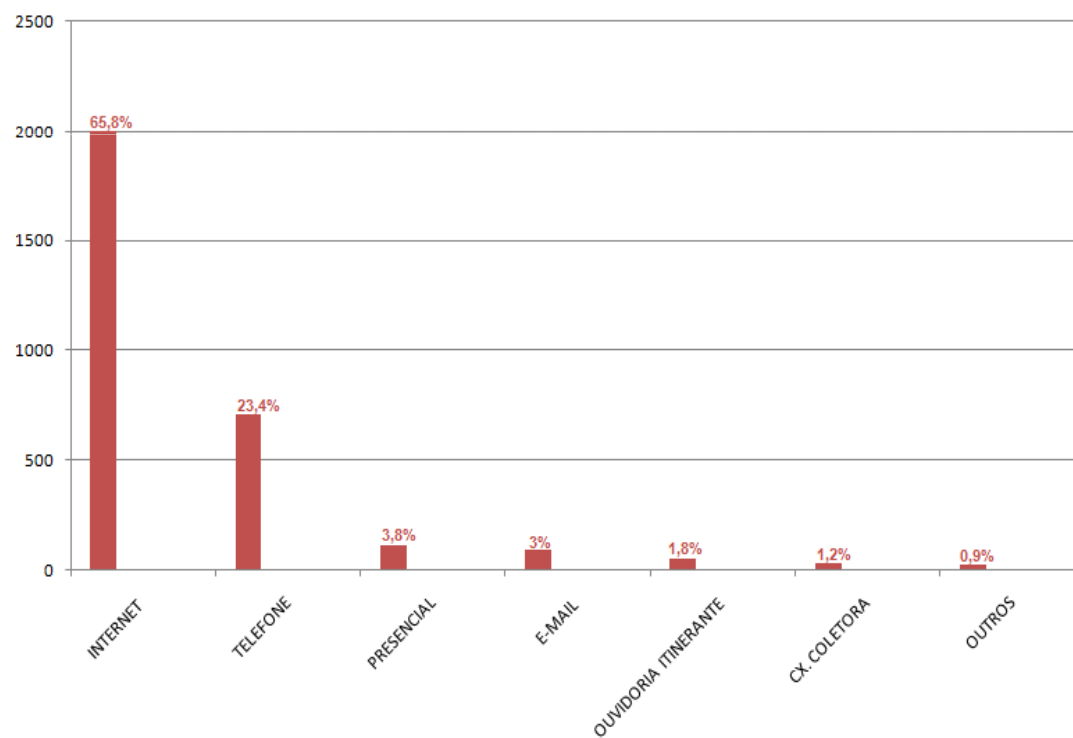


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR MEIO DE CONTATO
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS 1º TRIMESTRE/2014: 3.047

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 1º trimestre/2014, foram por meio do portal da educação.**

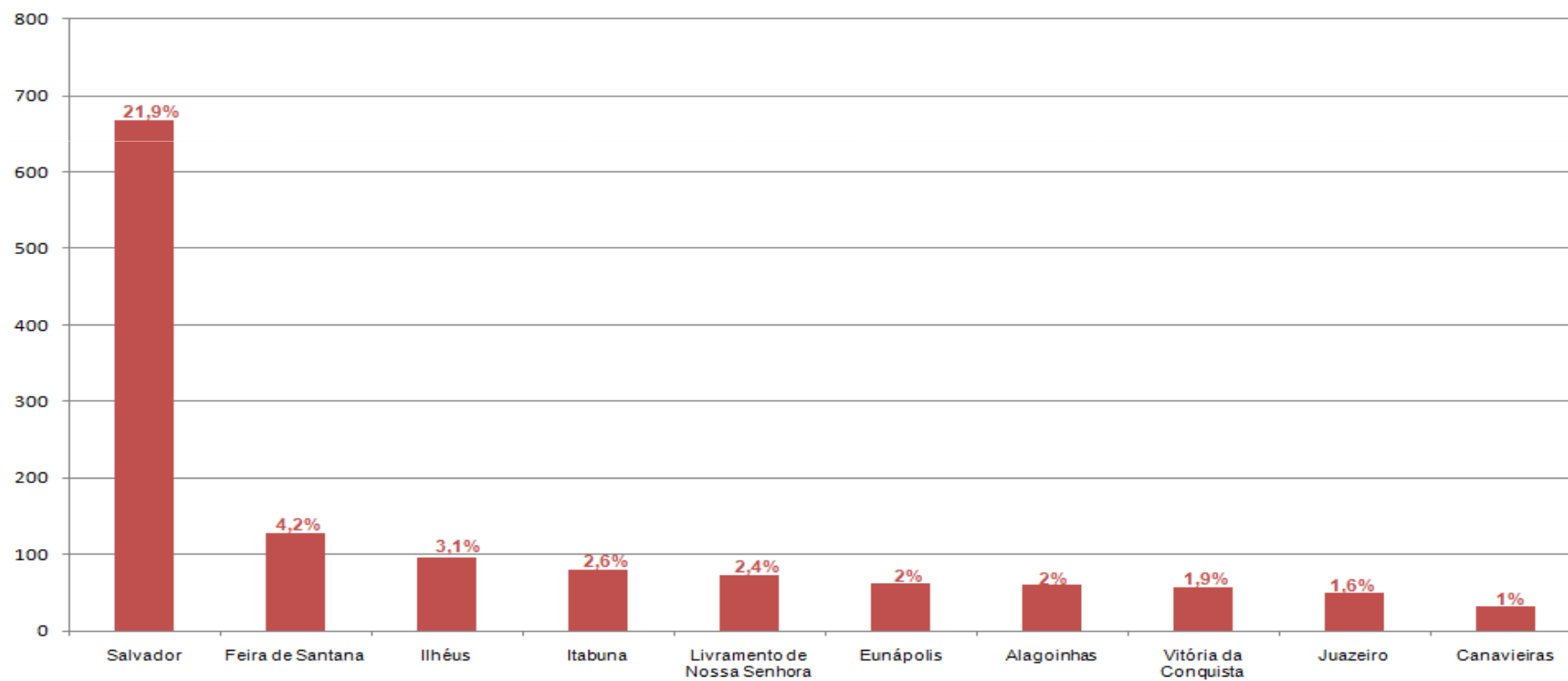


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

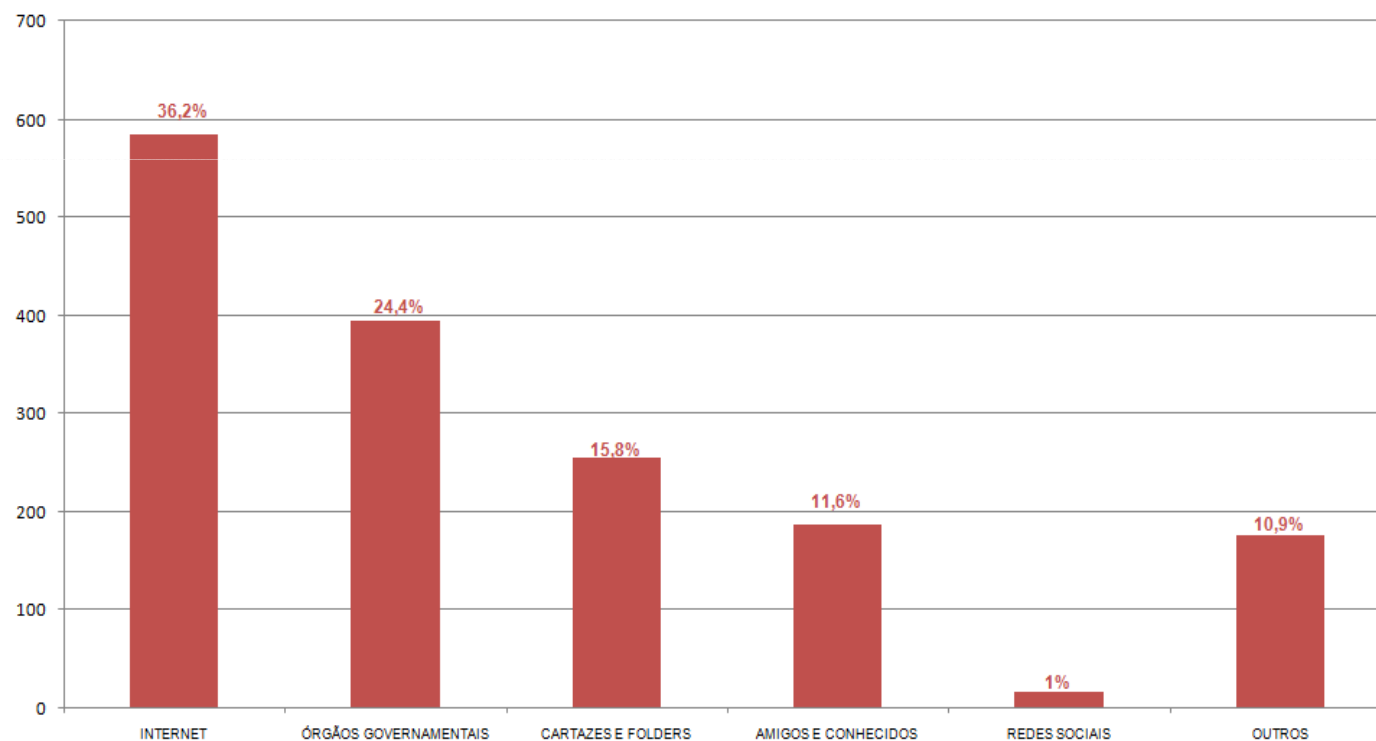


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria, no 1º trimestre / 2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS 1º TRIMESTRE/2014: 1.618

Considerando os dez assuntos mais demandados no 1º trimestre/2014 e os 1.618 registros desses assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais e cartazes e folders.

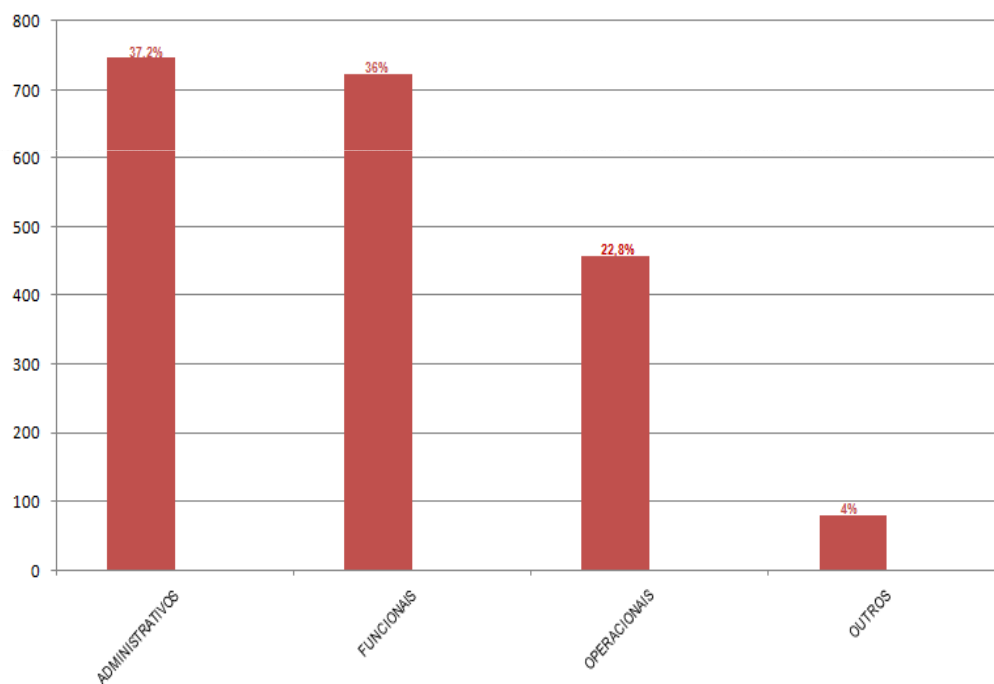


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Assuntos Administrativos correspondem a 37,2% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Funcionais 36% e Assuntos Operacionais com 22,8%, no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
DESDOBRAMENTO DAS DEMANDAS NEGATIVAS
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS DEMANDA NEGATIVA: 2.010

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).

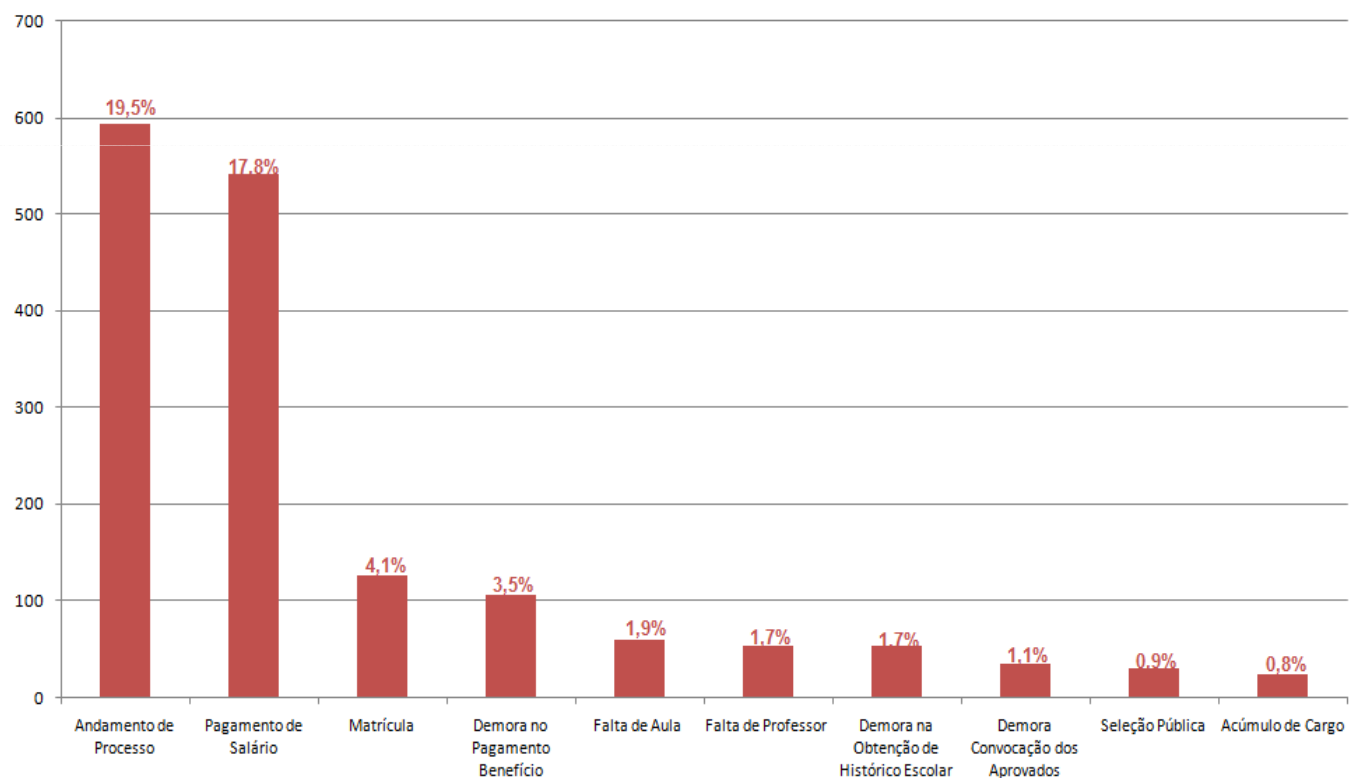


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Andamento de Processo corresponde a 19,5% do total de manifestações recebidas no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS 1º TRIMESTRE/2014: 3.047

Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 1º trimestre/2014, nota-se que andamento de processo destaca-se entre as reclamações, seguido de pagamento de salário e matrícula. Observa-se também que as reclamações sobre demora no pagamento benefício, falta de aula e falta de professor destacam-se entre os assuntos mais demandados.

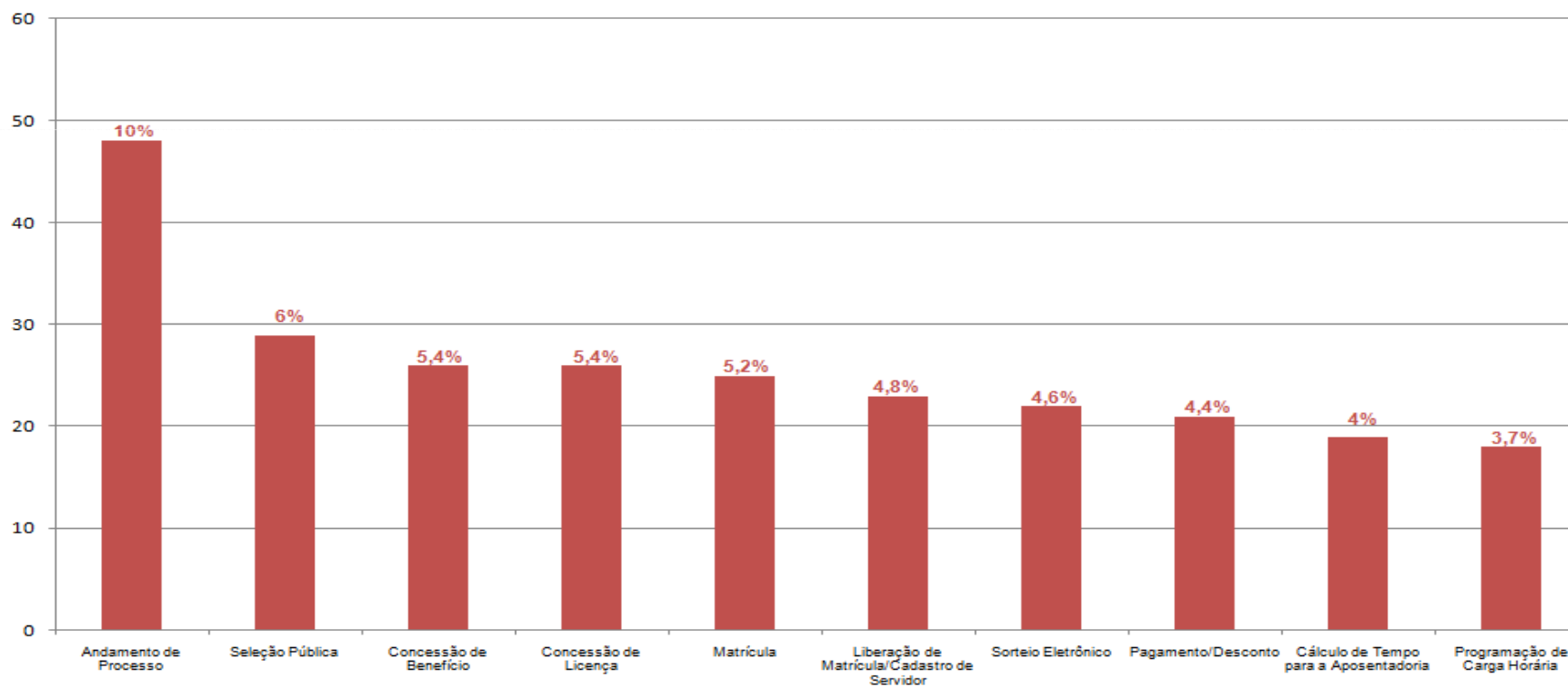


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo apresentam-se os assuntos mais demandados referentes a Pedido de Informação, no 1º trimestre/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PEDIDO DE INFORMAÇÃO
BAHIA - 1º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



4 – Considerações finais

- ✓ A Ouvidoria assume a gestão e operacionalização efetiva da Lei de Acesso à Informação (LAI), respondendo as demandas, bem como proporcionando orientações sobre sua implementação para os diversos setores.
- ✓ Destaca-se, no 1º trimestre/2014, 77,2% dos registros recebidos foram respondidos até cinco dias úteis;
- ✓ Servidor Público, apresentou uma demanda de 45,7% dos registros recebidos, no 1º trimestre/2014;
- ✓ Andamento de Processo, com 19,5%, foi o assunto mais demandado na Ouvidoria, no 1º trimestre/2014;
- ✓ Observa-se, no 1º trimestre/2014, uma demanda significativa referente a Matrícula;
- ✓ Conforme verificado nos registros, ainda existe gargalo no tratamento dos processos de abono permanência/imunidade funprev e aposentadoria.