

**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  
3º 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

---



---

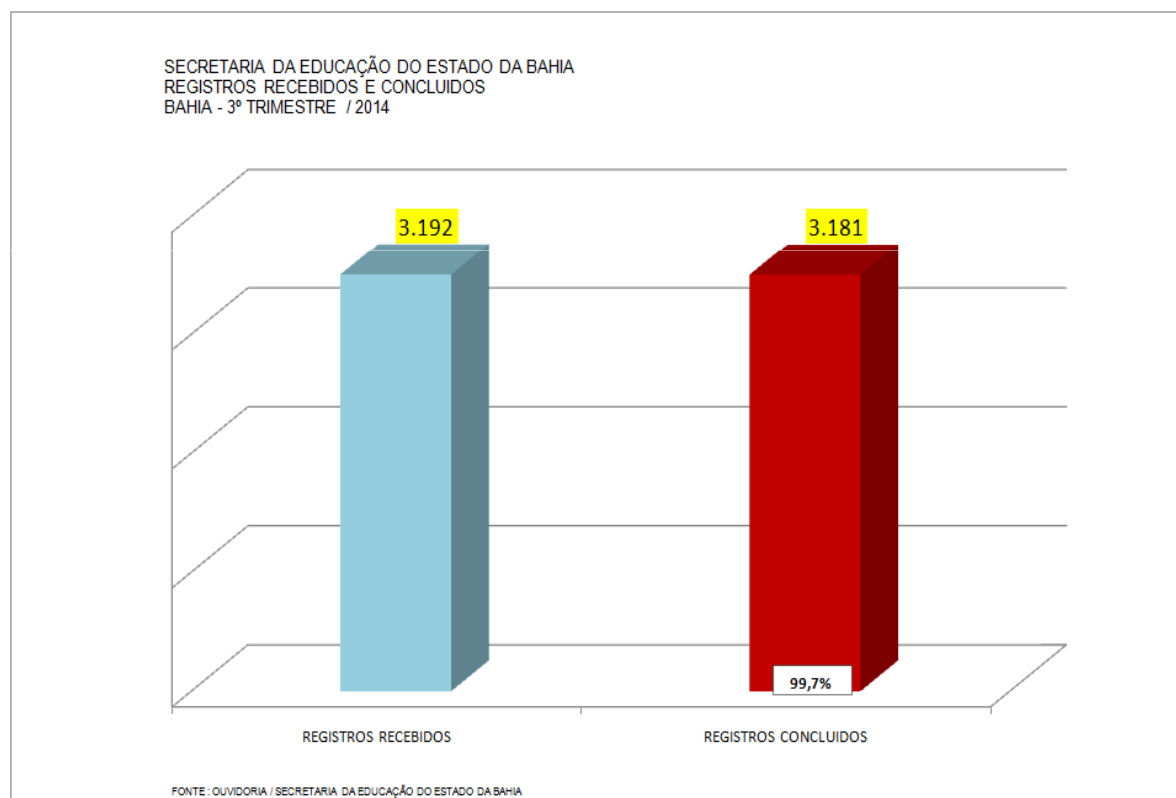
## 1 – Considerações Iniciais

- ❑ Este relatório tem como base os 3.192 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, no 3º trimestre/2014;
  - ❑ Desse total, 99,7% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.
-



## 2 - Análises dos registros

Ouidoria respondeu 99,7% das manifestações recebidas no 3º trimestre / 2014.

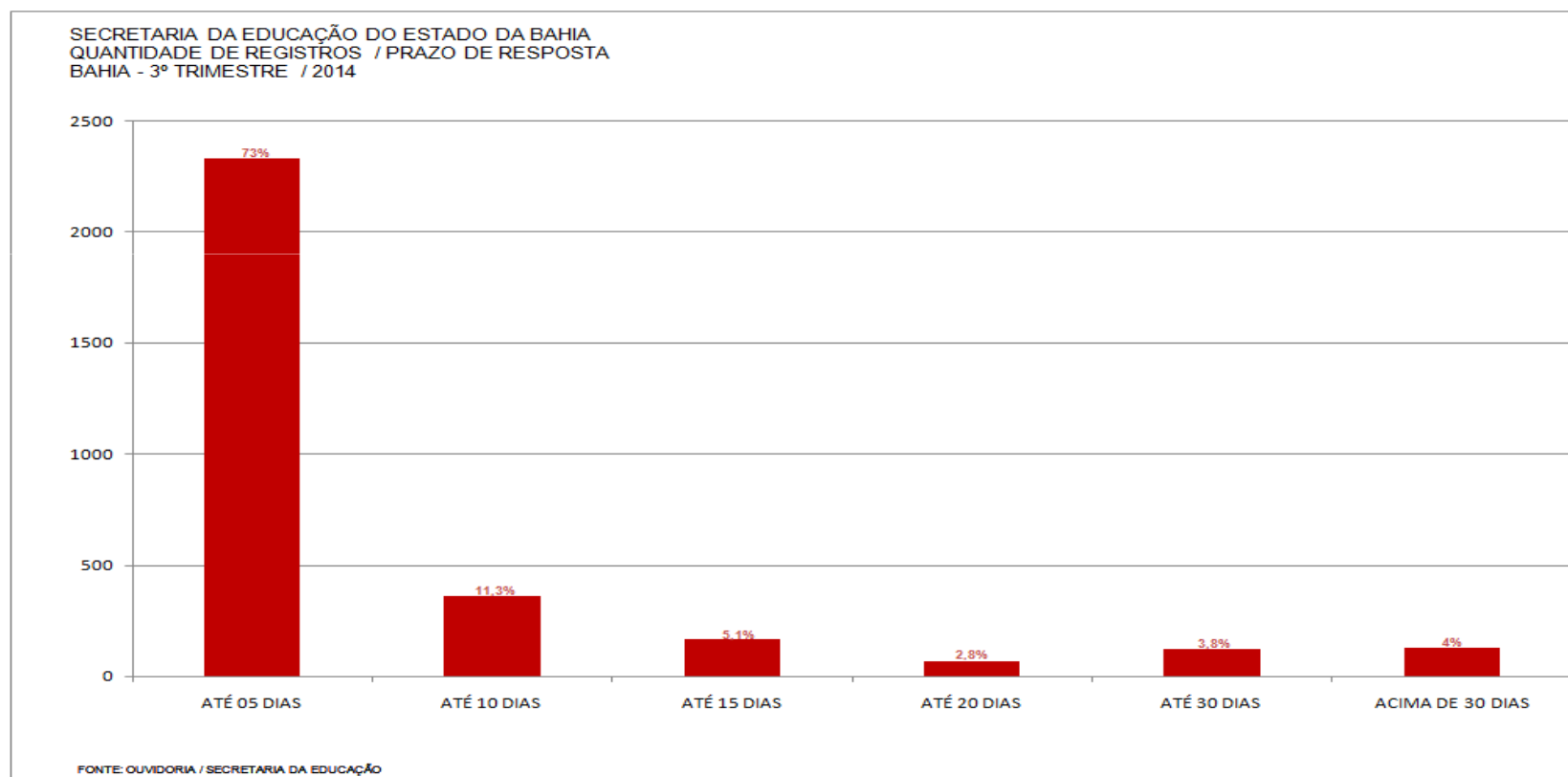


A Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu 3.192 registros no 3º trimestre/2014 e respondeu 99,7% das ocorrências.

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.



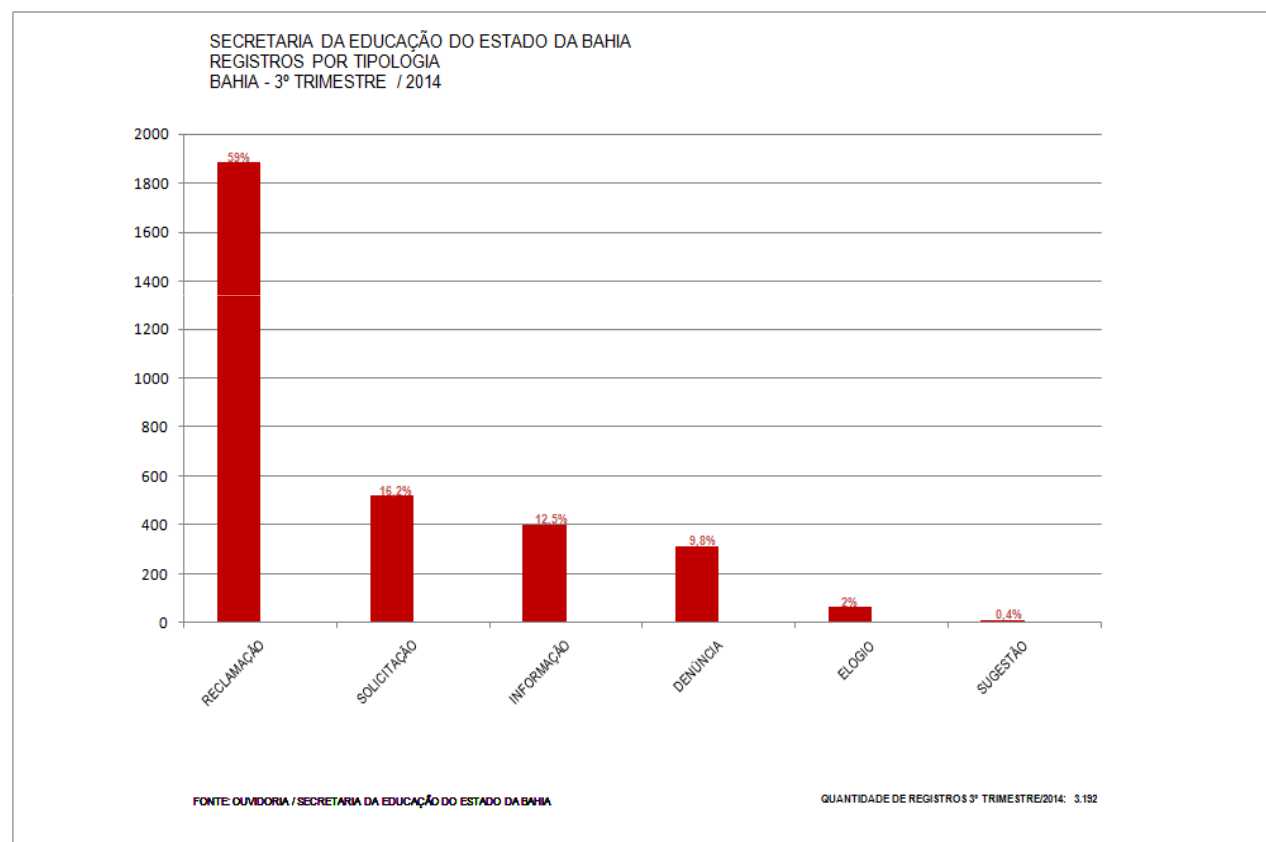
No gráfico abaixo apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no 3º trimestre / 2014.





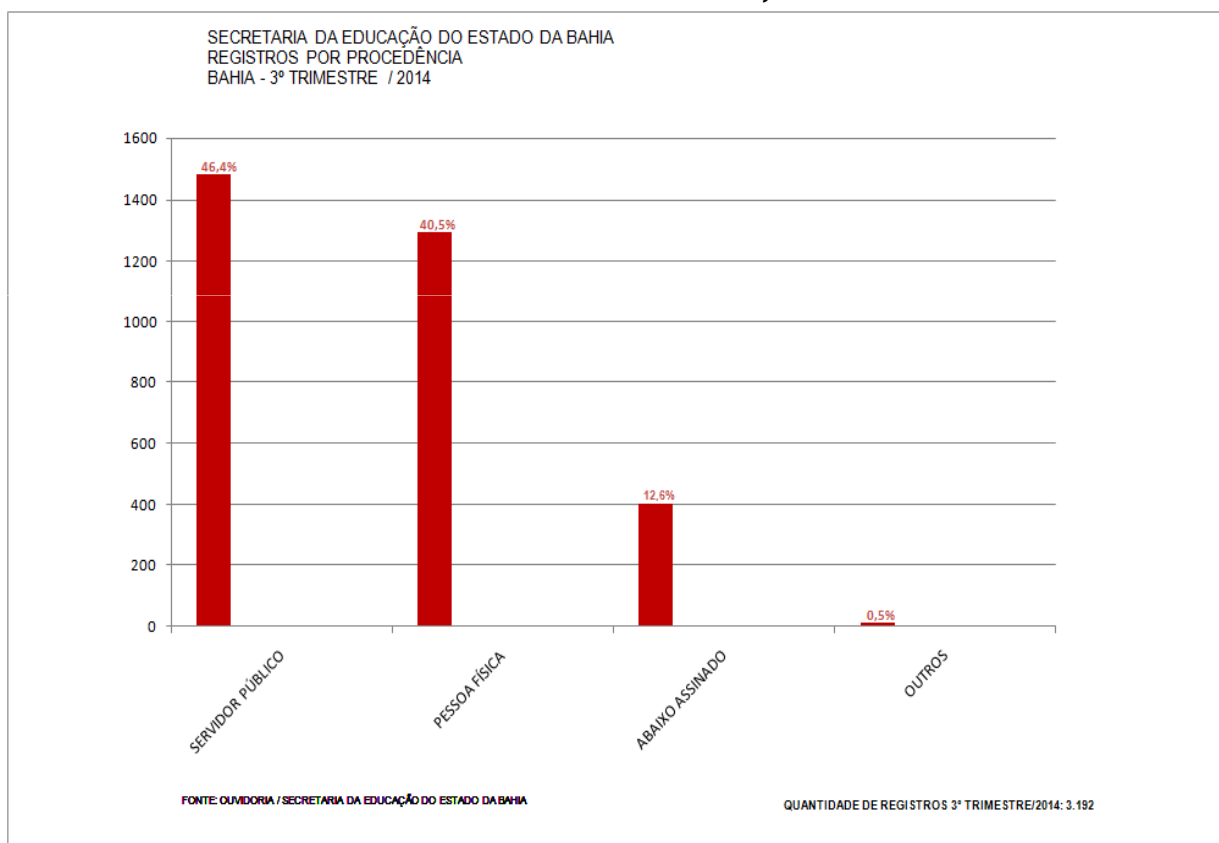
## No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação corresponde a 59% dos registros, seguida de solicitação com 16,2% e informação, com 12,5%.





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

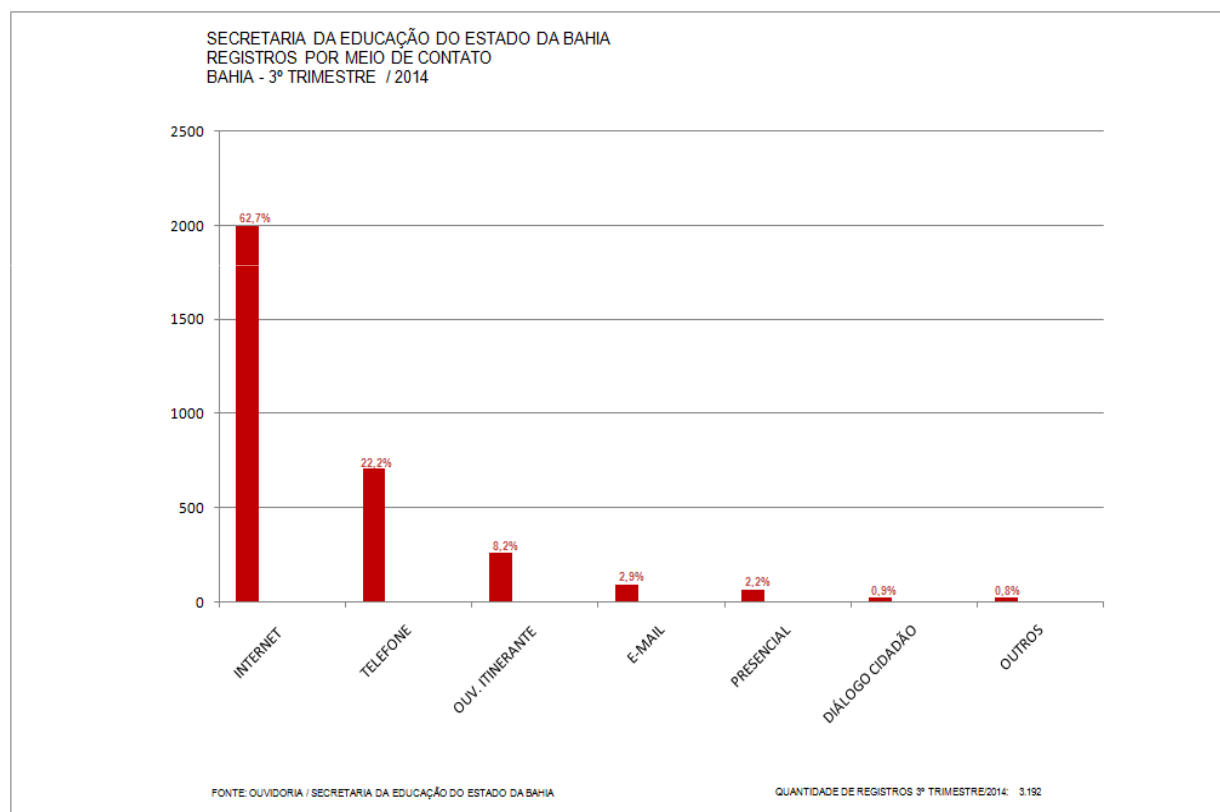


No que tange ao perfil dos manifestantes, servidor público corresponde a 46,4%, seguido de servidor público 40,5% na procura dos serviços da Ouvidoria, no 3º trimestre de 2014. Destaca-se que a procura por parte de servidor público pelos serviços da Ouvidoria, é referente a busca de informação sobre tramitação de processos e pagamento de salário.





## 15,9% dos registros recebidos pela internet no 3º trimestre/2014, foram por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)

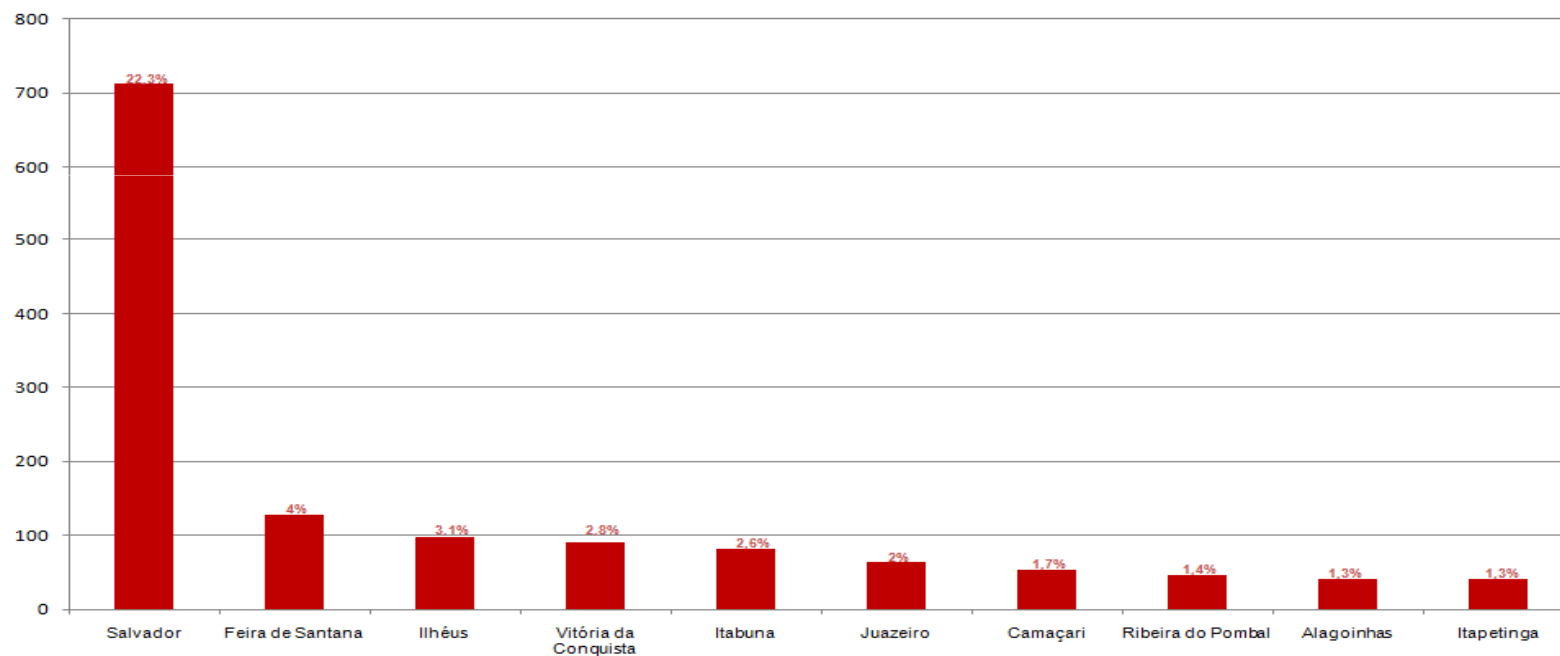


Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que **15,9% do total dos registros recebidos pela internet no 3º trimestre de 2014, foram por meio do portal da educação.**



## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 3º trimestre / 2014.

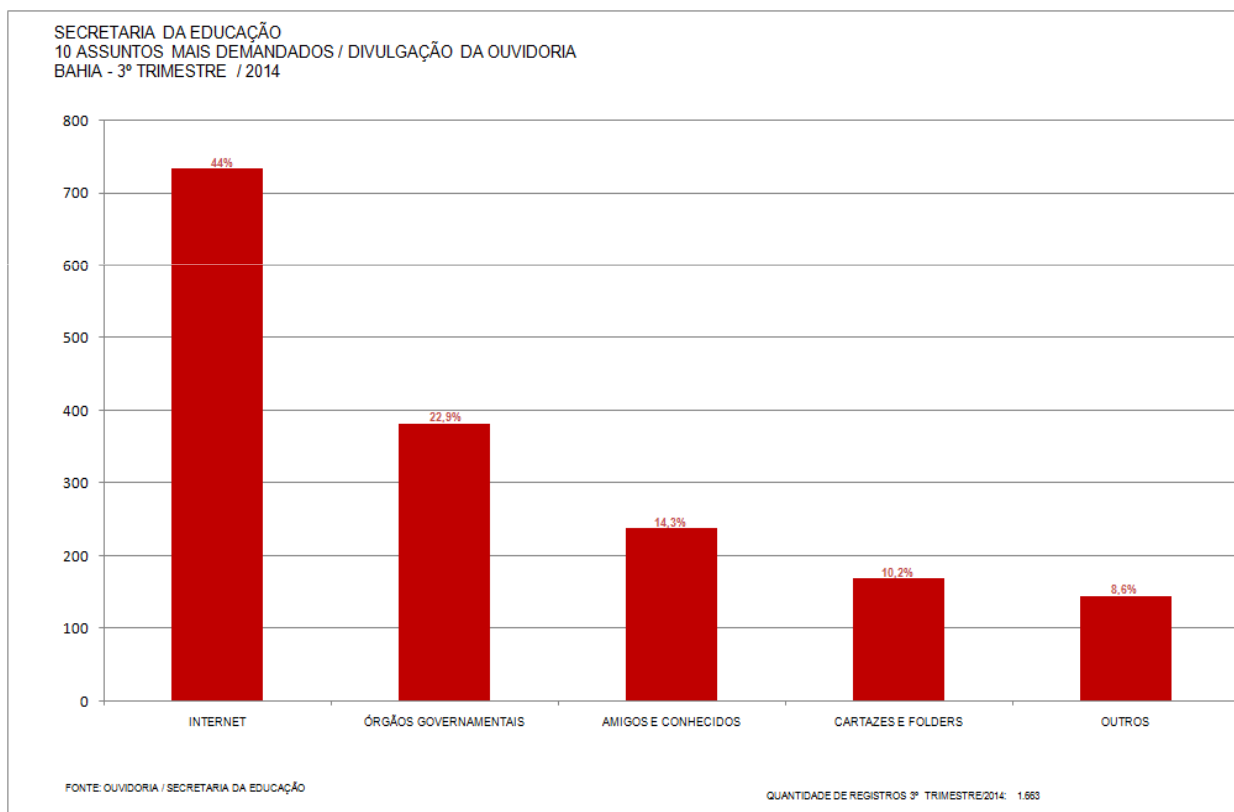
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - 3º TRIMESTRE / 2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



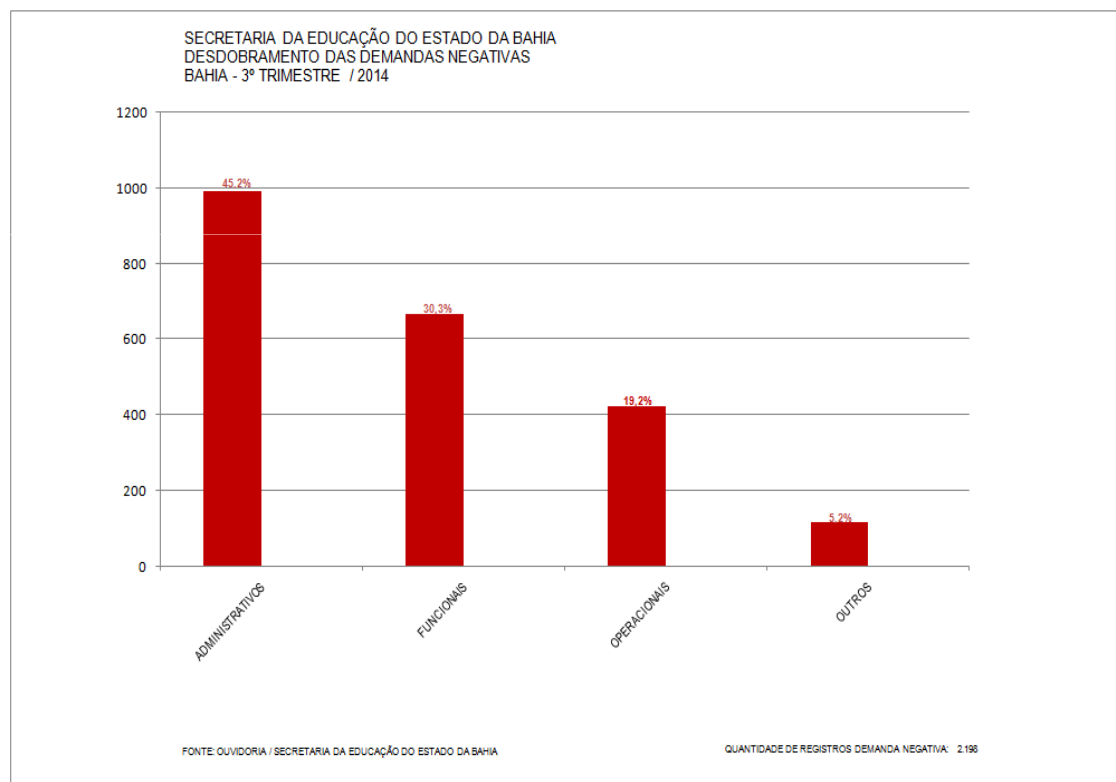
## Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria, no 3º trimestre / 2014.



Considerando os dez assuntos mais demandados no 3º trimestre/2014 e os 1.663 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 amigos e conhecidos.



**Assuntos Administrativos correspondem a 45,2% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos funcionais com 30,3% e assuntos operacionais com 19,2%, no 3º trimestre/2014.**



**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

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

**ASSUNTOS FUNCIONAIS**

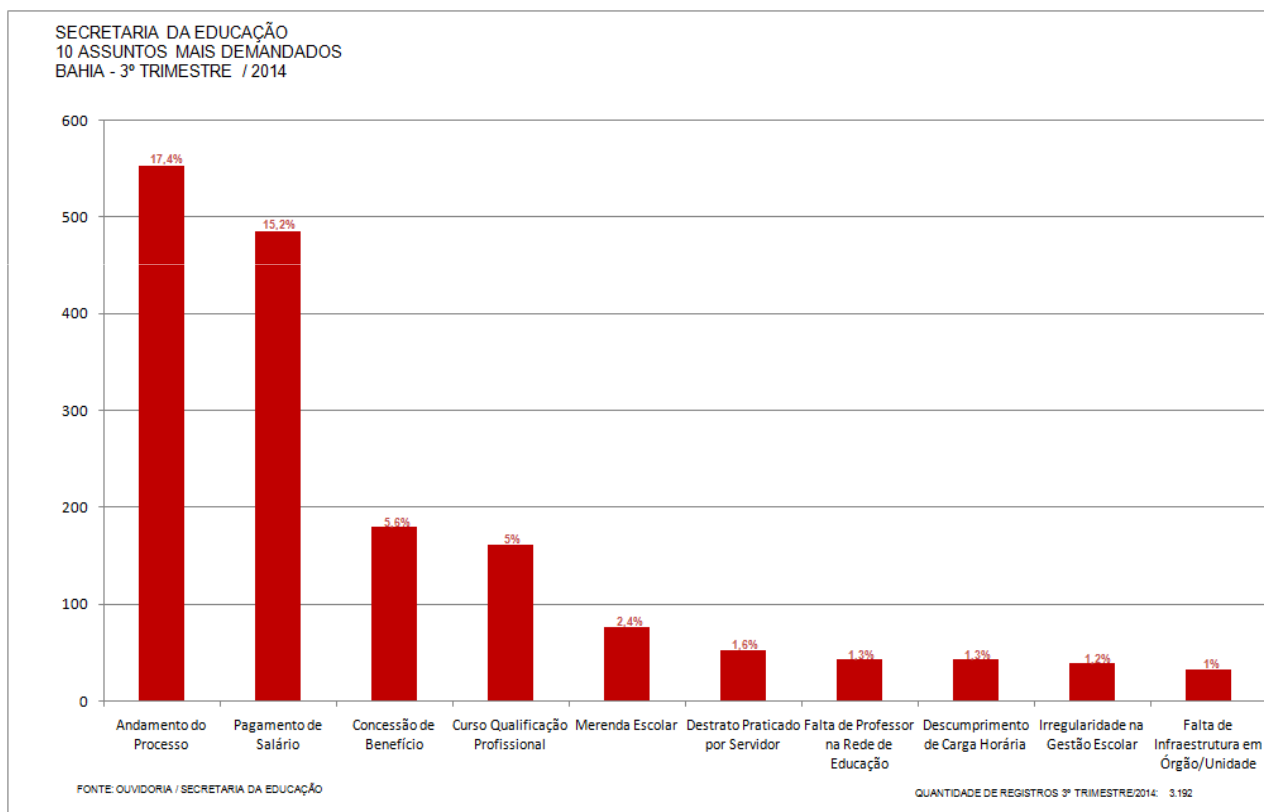
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

**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).



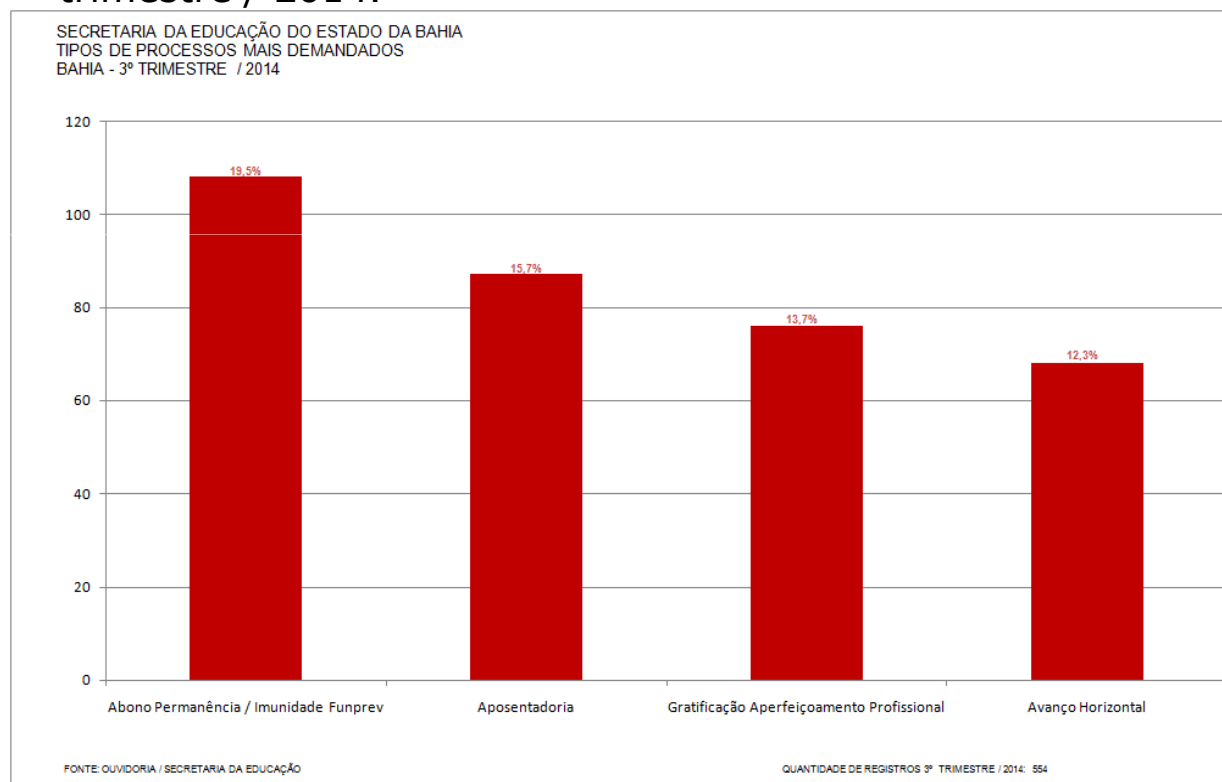
## Andamento de Processo corresponde a 17,4% do total de manifestações recebidas no 3º trimestre / 2014.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 3º trimestre de 2014, nota-se que andamento de processo continua destacando-se dentre as reclamações, seguido de pagamento de salário e concessão de benefício. Observa-se também que as reclamações sobre curso/qualificação profissional e merenda escolar destacam-se entre os assuntos mais demandados.



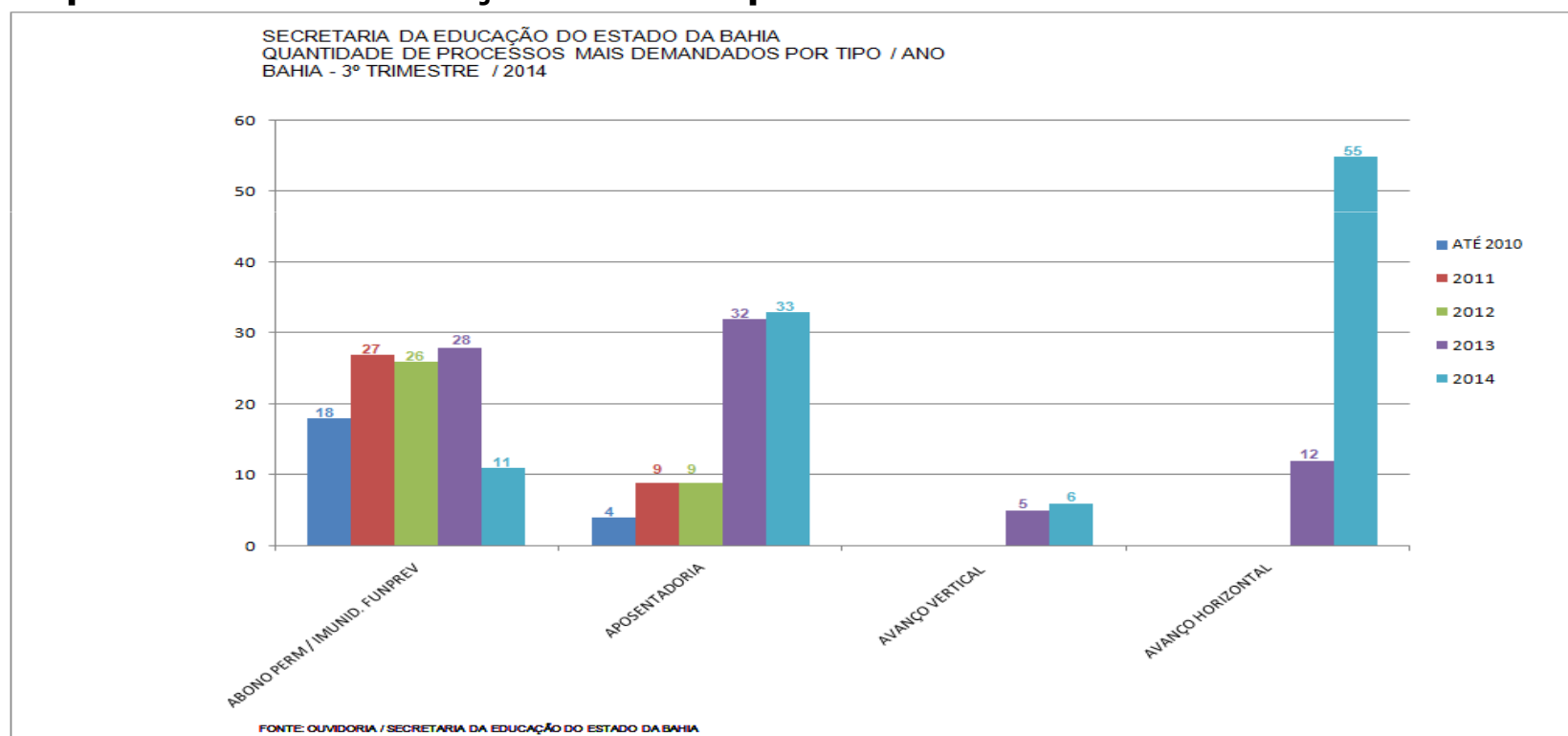
Com relação ao assunto **DEMORA NO ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os processos com maior número de reclamações na Ouvidoria no 3º trimestre / 2014.



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



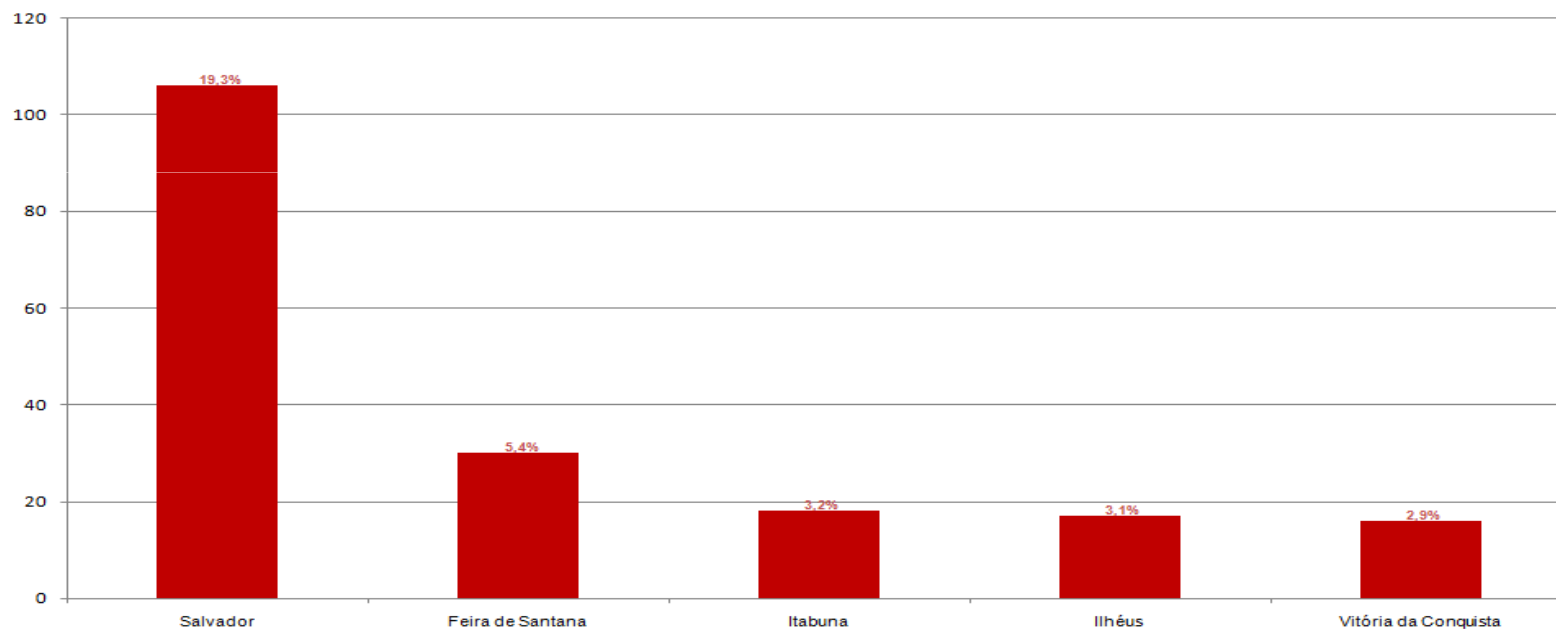
**No gráfico abaixo, observa-se que no 3º trimestre/2014, houve uma demanda significativa dos registros referentes a processos de aposentadoria e avanço horizontal protocolados nos anos de 2013 e 2014.**





## Municípios mais demandados no que se refere a Andamento de Processo, no 3º trimestre / 2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / ANDAMENTO DE PROCESSO  
BAHIA - 3º TRIMESTRE / 2014



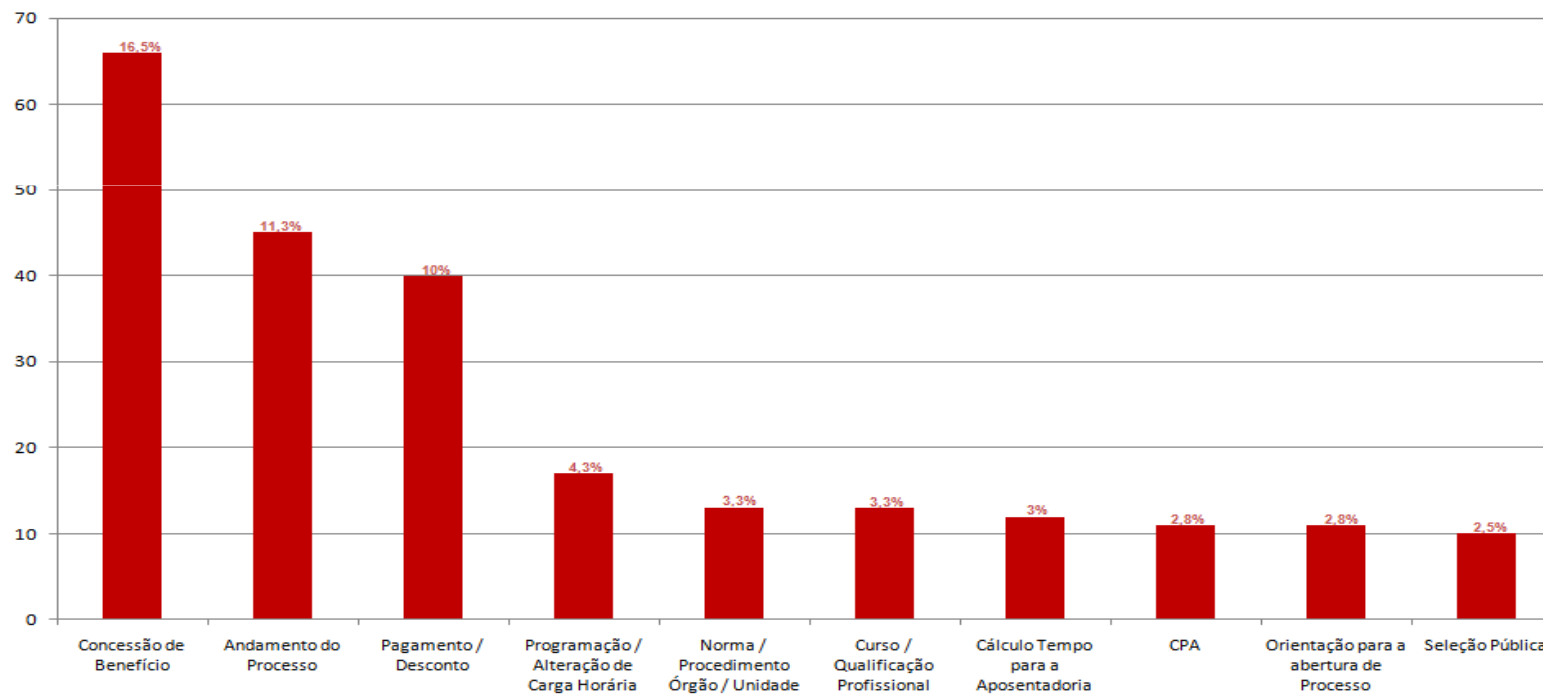
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO





### 3 – Pedido de Informação

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
BAHIA - 3º TRIMESTRE / 2014



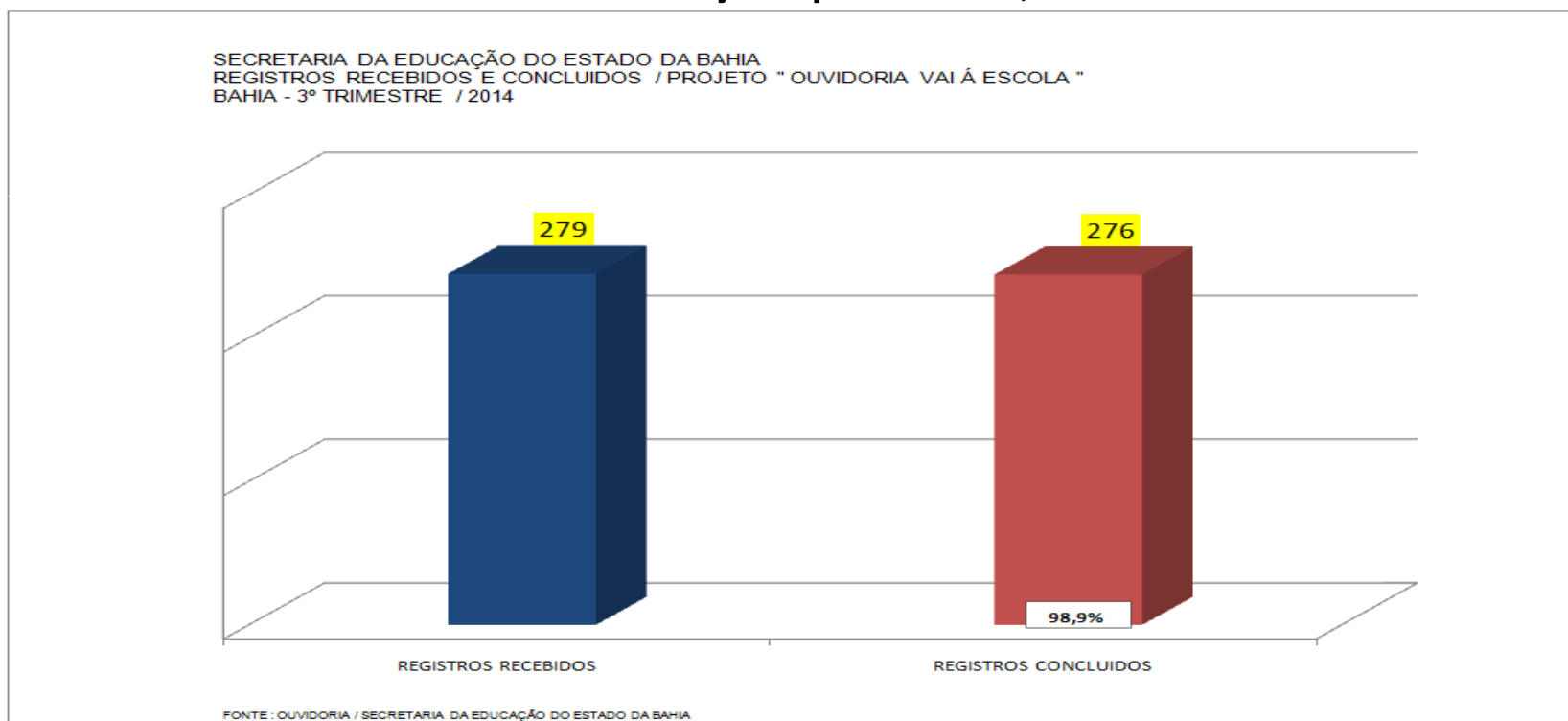
FONTE: OUIVORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS 3º TRIMESTRE/2014: 399



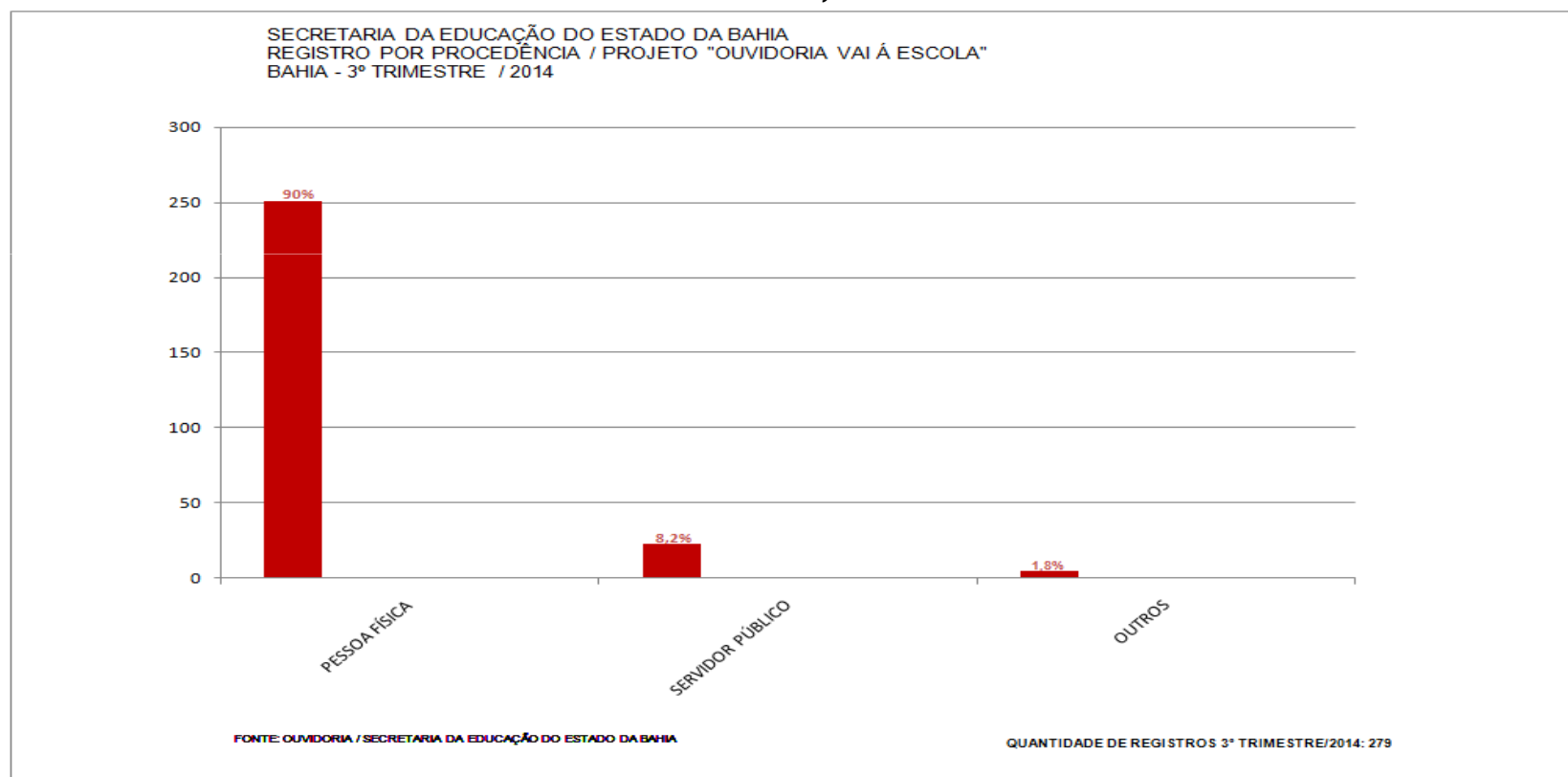
## 4 – Projeto Ouvidoria vai à Escola

No 3º trimestre/2014, a Ouvidoria recebeu 279 registros referentes ao Projeto Ouvidoria vai à Escola e já respondeu a 98,9% da demanda.





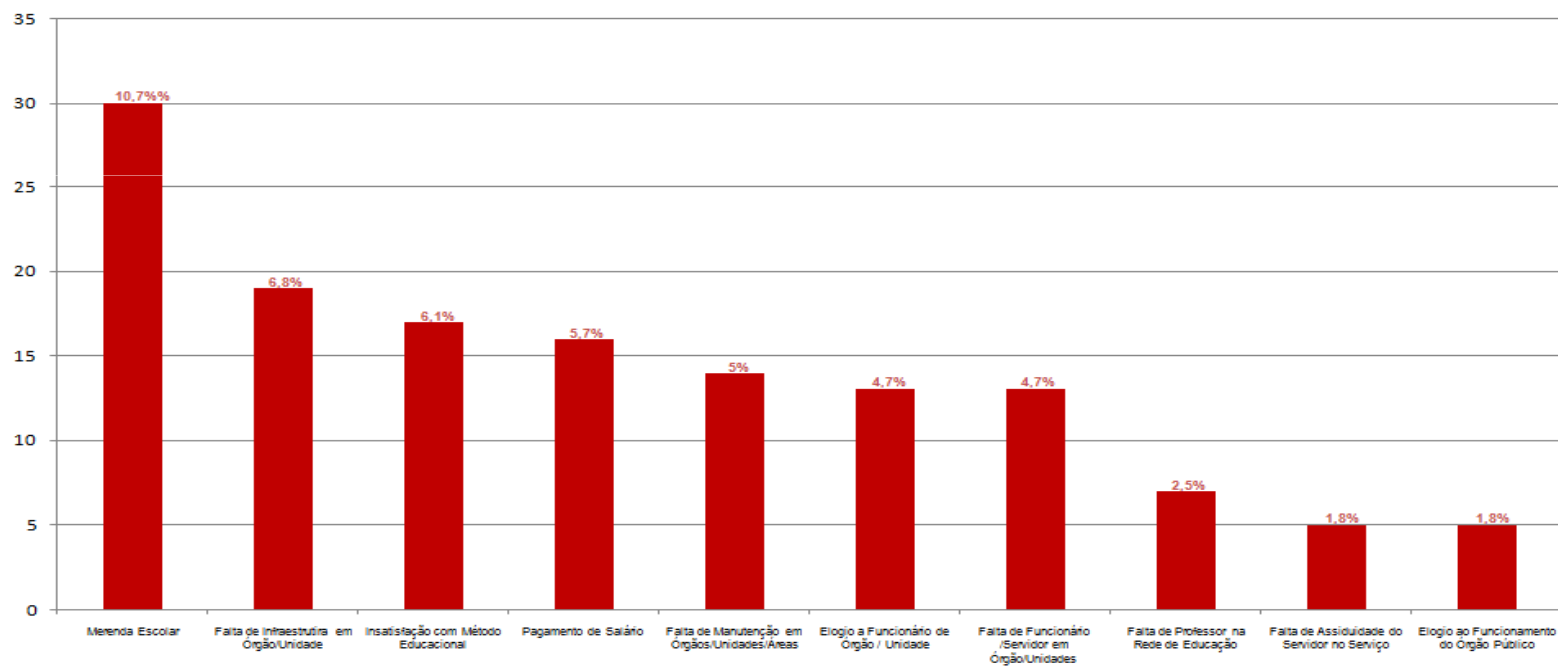
## Pessoa Física representou 90% das demandas recebidas no Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 3º trimestre / 2014.





## Merenda Escolar foi o assunto mais demandado na realização do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 3º trimestre / 2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
BAHIA - 3º TRIMESTRE / 2014



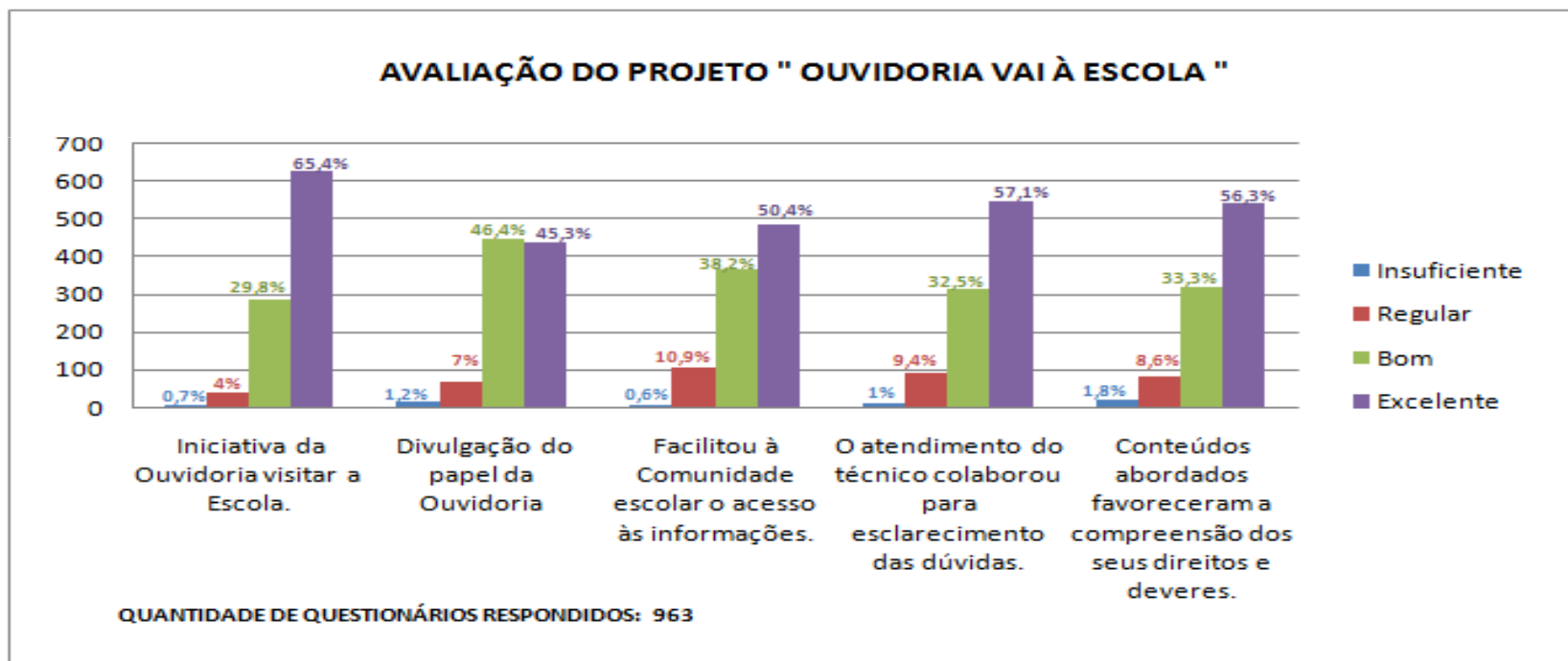
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS 3º TRIMESTRE/2014: 279



## 4.1 – Avaliação do Projeto

Em 78 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no 3º trimestre/2014, 95,2% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.





---

## 5 - 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 73% dos registros recebidos no 3º trimestre/2014, foram respondidos em até cinco dias;
  - ❑ Servidor Público apresentou 46,4% das demandas recebidas no 3º trimestre/2014, em virtude da busca de informações sobre tramitação de processos e pagamento de salário;
  - ❑ 15,9% dos registros feitos por internet é por meio do portal da educação, no 3º trimestre / 2014;
  - ❑ Andamento de Processo, que é o assunto mais demandado na Ouvidoria, representou 17,4% das demandas feitas por servidor público, no 3º trimestre / 2014;
-



- 
- ❑ Em 78 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 3º trimestre / 2014, 95,2% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;
  - ❑ Nota-se que Merenda Escolar, foi o assunto mais demandado na execução do “Projeto Ouvidoria vai à Escola”, no 3º trimestre / 2014;
  - ❑ Pessoa Física representou 90% das demandas recebidas na execução do Projeto Ouvidoria vai à Escola, no 3º trimestre / 2014.
-