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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Período: 2011 à 2014

SALVADOR

2015

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador

Jacques Wagner

Secretário da Educação

Oswaldo Barreto Filho

Chefe de Gabinete

Paulo Pontes da Silva

Ouvidor Geral do Estado

Jones Carvalho

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor

Francisco Neto

Ouvidora Adjunta

Cynthia Almeida

Técnicos

Adriana Barreto

Eneide Vânia

Gabriela Aragão

Josenildo Santos

Kátia Castro

Maíra Miranda

Vânia Farani

Tânia Mara

1 – Introdução

A Ouvidoria da Secretaria da Educação foi criada pelo Decreto nº 8.803/2003, de 10 de dezembro de 2003, que regulamenta a Lei nº 8.538/2002, de 20 de dezembro de 2002, que cria a Ouvidoria Geral do Estado. Seu primeiro Ouvidor foi designado em 09 de fevereiro de 2004.

A Ouvidoria da Educação recebe todas as manifestações que são armazenadas em um banco de dados informatizado na Ouvidoria Geral do Estado, possibilitando o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento. O cadastramento das manifestações possibilita ainda a emissão de relatórios detalhados, assim como consultas, pesquisas de manifestações por assunto, por tipo e por tempo gasto para solução das mesmas.

Cada manifestação, quando inserida no sistema, recebe um número seqüencial e é analisada por um técnico da Secretaria da Educação, verificando o correto preenchimento dos dados como identificação do manifestante, classificação por tipo (denúncia, elogio, informação, solicitação, reclamação e sugestão), procedência e destino. As manifestações recebidas por telefone, por fax, por e-mails, pelas urnas, por carta ou feitas pessoalmente, são inseridas no sistema pelos técnicos tanto da Ouvidoria-Geral quanto os técnicos da Secretaria da Educação.

Após a leitura e análise do conteúdo, procedemos à busca da melhor solução possível para as questões relatadas, buscando assim, junto aos diversos setores da Secretaria, a solução do pleito do manifestante. Para isso, a Ouvidoria conta com um técnico nas Direc e nas Superintendências mais demandadas, Objetivando um melhor atendimento e uma resposta mais completa ao cidadão, os assuntos de Ouvidoria são debatidos em reuniões com a equipe de trabalho.

O trabalho para a elaboração das respostas envolve pesquisas legislativas, doutrinárias, em “sites” na internet e contatos telefônicos com outros órgãos. A maior parte das manifestações é respondida em um prazo de 5 dias, sendo que em alguns casos, pela complexidade do assunto, ultrapassa esse prazo.

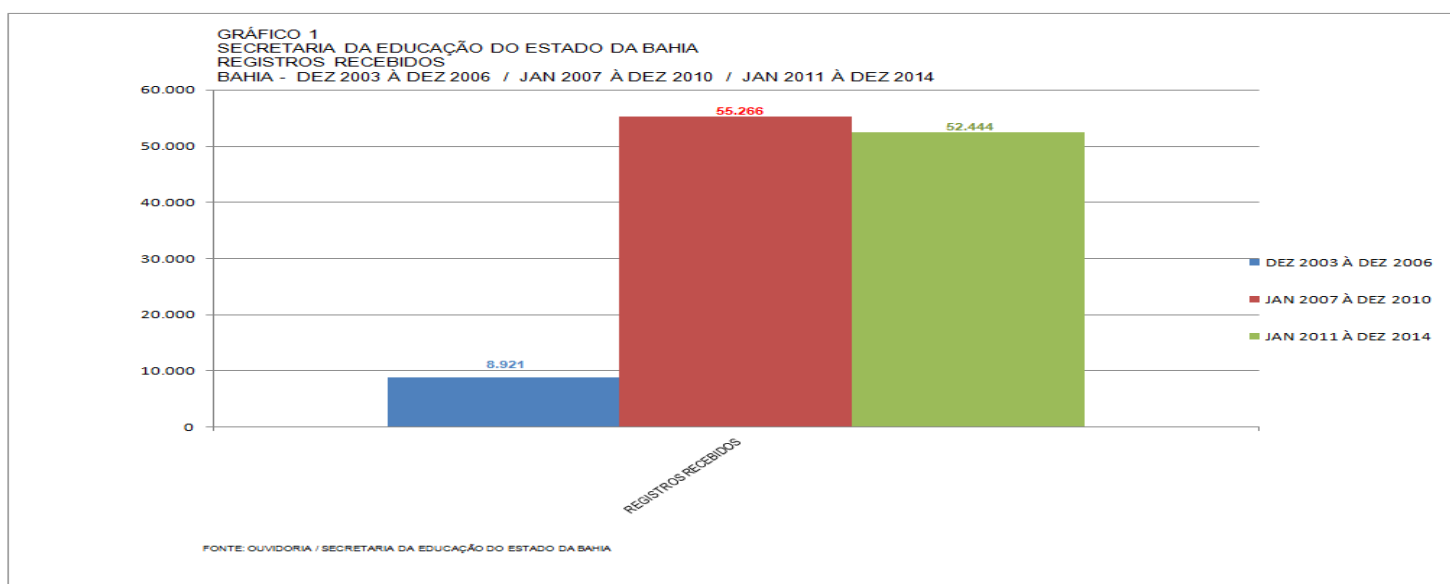
Além do Ouvidor e Ouvidora Adjunta, o quadro de servidores da Ouvidoria conta com oito funcionários e seis estagiários. O horário de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Educação é das 7h às 17h.

Esse relatório faz uma análise dos registros recebidos entre janeiro de 2011 à dezembro de 2014, estabelecendo alguns comparativos com os anos períodos de Dezembro/2003 à Dezembro/2006 e Janeiro/2007 à Dezembro/2010.

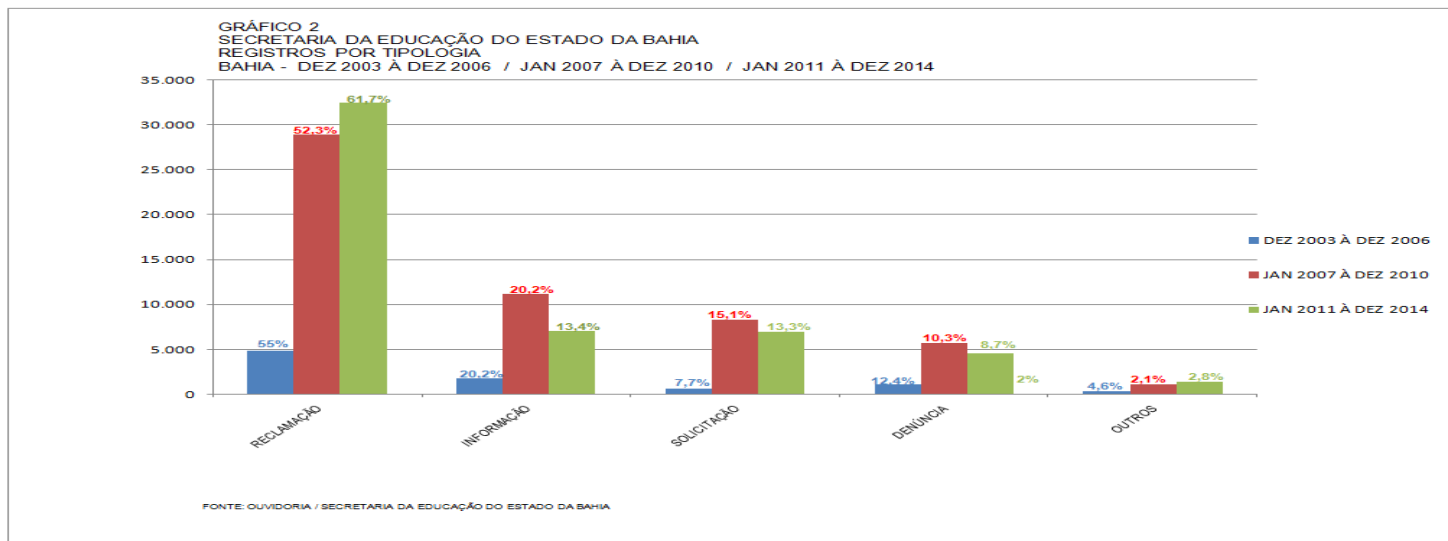
2 – Análise dos registros

A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro de 2011 à dezembro de 2014 recebeu um total de registros de 52.444 (cinquenta e dois mil, quatrocentos e quarenta e quatro), comparados com os 55.266 (cinquenta e cinco mil, duzentos e sessenta e seis) registros no período janeiro/2007 à dezembro/2010 e 8.921 (oito mil, novecentos e vinte um) registros, contabilizados no período de dezembro de 2003 – data de implementação da Ouvidoria - à dezembro de 2006, conforme gráfico 1.

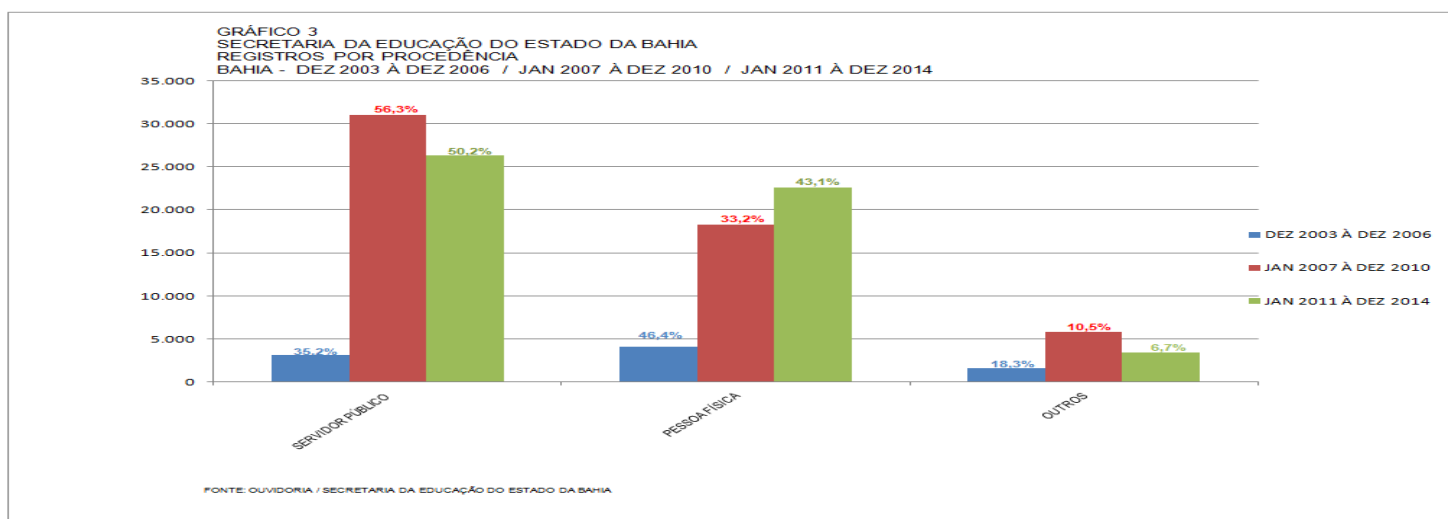
A Ouvidoria registrou, no período de janeiro de 2011 à dezembro de 2014, uma demanda significativa na procura de seus serviços, devido a campanha de divulgação por meio de folders, cartazes, site da educação, mídia interna e outros meios de comunicação, demonstrando assim, o compromisso do atual governo com a democracia participativa.



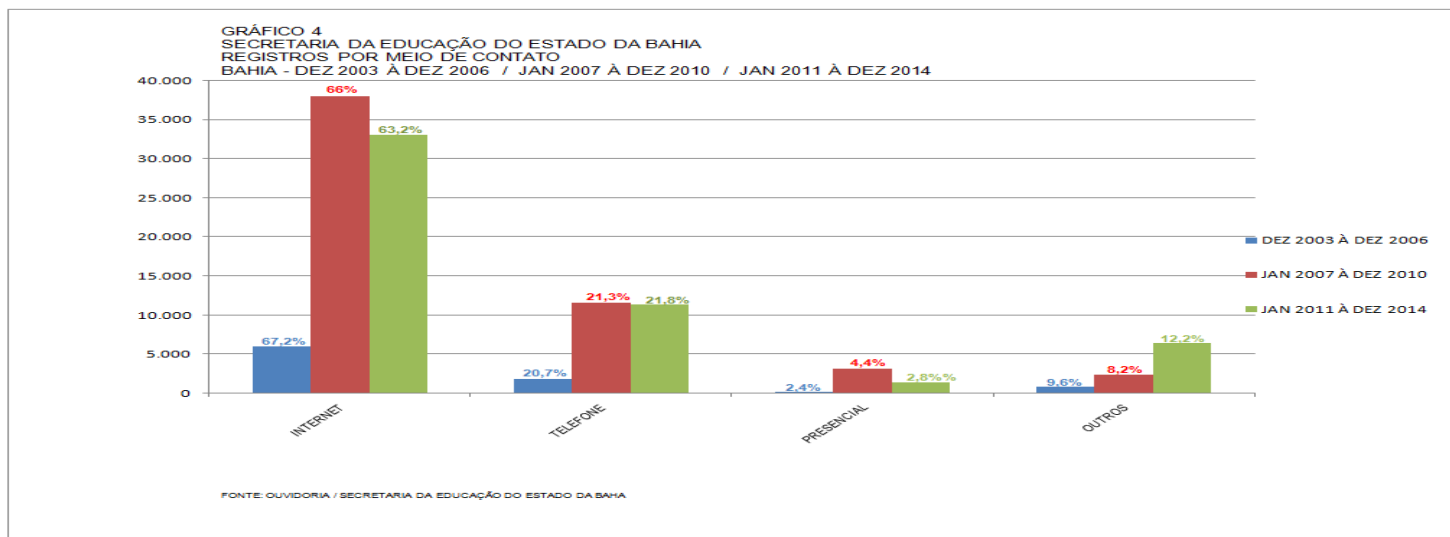
Em relação à tipologia das manifestações, em termos percentuais, destaca-se um aumento nas reclamações no período de 2011 à 2014 em relação ao período de 2007 à 2010, demonstrando a confiança dos usuários nos serviços prestações pela Ouvidoria. Já no tocante às solicitações, foi registrado uma diminuição nas demandas nos anos de 2011 à 2014 em relação ao período de 2007 à 2010. dos usuários nos serviços prestados pela Ouvidoria. (Gráfico 2).



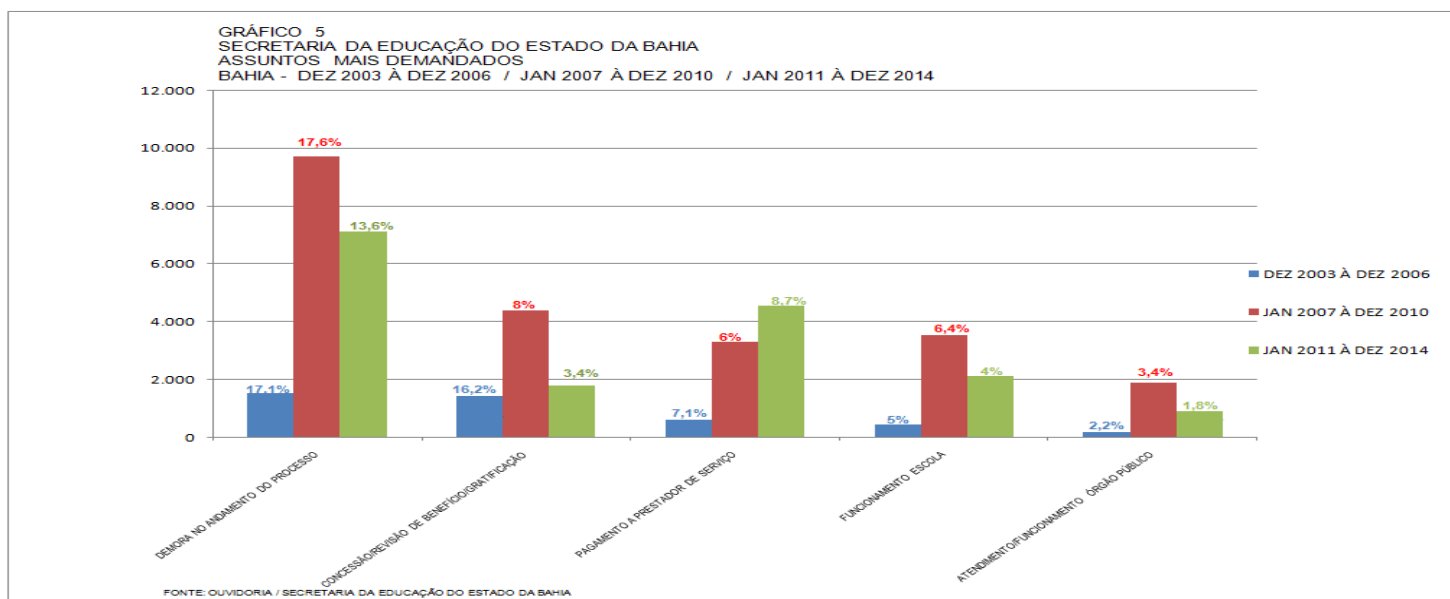
No que tange ao perfil dos manifestantes de janeiro de 2011 à dezembro de 2014, nota-se um aumento de pessoa física na busca dos serviços da Ouvidoria em relação ao período de 2007 à 2010, sobretudo, devido a execução do Projeto Ouvidoria vai à Escola, implantado em maio de 2013. Observa-se também, a diminuição de servidor público, se analisarmos os mesmos períodos, em virtude ações desenvolvidas pela Secretaria da Educação referentes a agilidade na tramitação e conclusão da análise dos processos de abono permanência/imunidade funprev, aposentadoria e avanço horizontal. (Gráfico 3).



Com relação ao meio de contato, observa-se que a internet e o telefone são os principais meios utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação. (Gráfico 4).



Em relação aos pontos de controle, que apontam os assuntos mais demandados e críticos da Secretaria da Educação, no período de 2011 à 2014, conforme se observa no gráfico 5, destacam-se a diminuição de demora no andamento de processos e concessão/revisão de benefício/gratificação em relação ao período de 2007 à 2010. Observa-se também, no período de 2011 à 2014, um aumento nas demandas referentes a pagamento a prestador de serviço. (Gráfico 5).



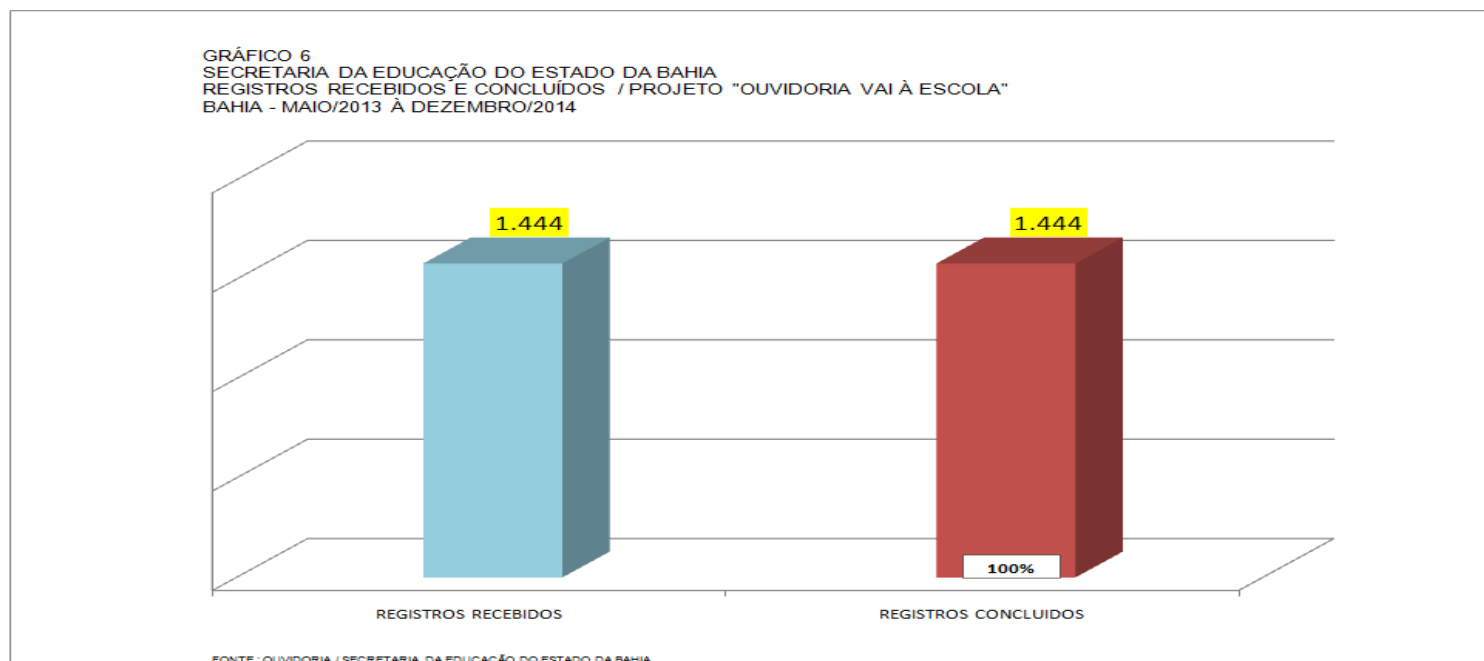
3 – Projeto Ouvidoria vai à Escola

O projeto Ouvidoria vai à Escola é uma iniciativa da Secretaria da Educação e da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia que visa promover a participação da comunidade escolar na gestão, contribuir com a formação cidadã dos estudantes da rede, bem como colaborar com o processo de promoção da melhoria da qualidade da educação e a garantia do direito de aprender.

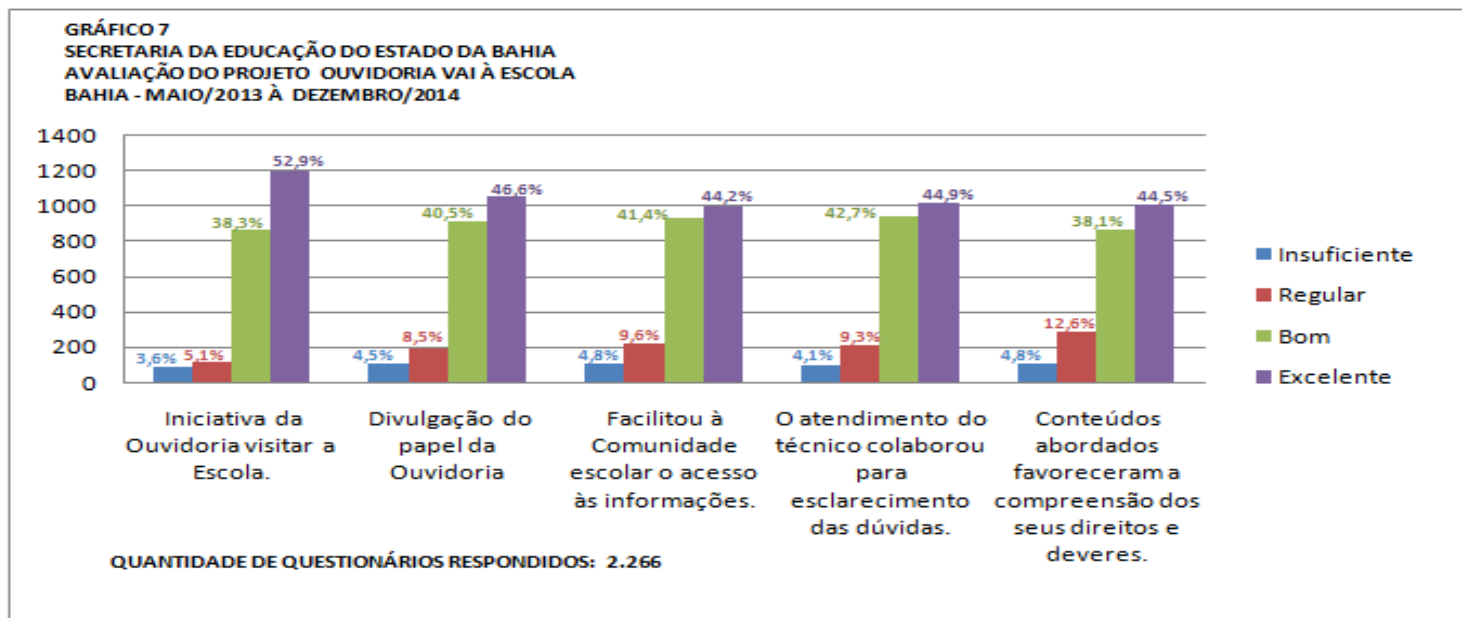
A Ouvidoria dentro da Escola significa uma tomada de atitude em relação ao exercício da cidadania, como também viabiliza uma escuta qualificada da comunidade escolar para avaliação dos serviços e políticas públicas educacionais e, ao mesmo tempo, proporciona aos gestores informações gerenciais para intervenções sistêmicas na administração pública. O resultado que se pretende obter é a afirmação do processo de gestão democrática da escola e o fortalecimento da democracia participativa, princípios balizadores da gestão do atual governo da Bahia.

O projeto tem a parceria com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado da Bahia, que busca conscientizar a comunidade escolar sobre a importância do gasto público e sua fiscalização e com as DIREC de todo estado.

Implementado em maio de 2013, visitou 344 unidades escolares na capital e interior até o mês de dezembro de 2014. Recebeu 1.444 registros através do TAG (Sistema de Gestão de Ouvidoria) e já respondeu 100% da demanda.(Gráfico 6).



A iniciativa da Ouvidoria visitar as escolas, teve 91,2% de avaliação positiva pela comunidade escolar, no período de maio de 2013 à dezembro de 2014. (Gráfico 7).



Visitas realizadas em unidades escolares da capital

Colégio Estadual David Mendes – Direc 1B



Colégio Estadual Luiz Viana – Direc 1A



Colégio Estadual Bento Gonçalves - Direc 1B



Colégio Estadual Leila Rúbens - Direc 1A



Visitas realizadas em unidades escolares do interior

Colégio Estadual Castro Alves - Direc 11



Colégio Estadual São Francisco – Direc 03



Colégio Estadual Luis Eduardo Magalhães - Direc 30



Colégio Estadual Adelaide Souza – Direc 05



4 – Participação em Eventos e Atividades

No período de 2011 à 2014, foram realizados dois treinamentos com os técnicos responsáveis pela operacionalização do TAG (Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública) nas Diretorias Regionais de Educação (DIREC), (Foto 1), visando a consolidação das ações nas regionais e possibilitando respostas com mais agilidade às demandas do cidadão, via sistema TAG-Web implantado em novembro de 2010.

FOTO 1
TREINAMENTO COM TÉCNICOS DE DIREC
SALVADOR, 2011



Em 2013, a Ouvidoria da Educação participou do Projeto Caravanas das Ouvidorias Rumo ao Sistema Participativo – Etapa Região Nordeste, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia e Ouvidoria Geral da União, realizado no período de 25 a 26 de setembro de 2013, em Salvador/Ba.

Em 2013, o Ouvidor realizou visita a unidades escolares do interior para realização de palestra referente à implantação do Projeto Ouvidoria vai à Escola e reunião com a comunidade escolar sobre a atuação dos diversos setores que compõem à Secretaria da Educação.(Fotos 2, 3 e 4).

FOTO 2
COLÉGIO FLORESTAL
NOVA CANAÃ, 2013

FOTO 3
COLÉGIO OLAVO BILAC
NOVA CANAÃ, 2013

FOTO 4
COLÉGIO 30 DE JUNHO
SERRINHA, 2013



Em 2014, o Ouvidor realizou visita a unidades escolares do interior para realização de palestra referente à implantação do Projeto Ouvidoria vai à Escola e reunião com a comunidade escolar sobre a atuação dos diversos setores que compõem à Secretaria da Educação.(Fotos 5, 6, 7, 8 e 9).

FOTO 5
COLÉGIO ESTADUAL FRANCISCO DA CONCEIÇÃO MENEZES
SANTO ANTONIO DE JESUS, 2014



FOTO 6
COLÉGIO ESTADUAL MARCELINO DE SOUZA
NAZARÉ, 2014



FOTO 7
COLÉGIO ESTADUAL GOVERNADOR LUIZ VIANA FILHO
NAZARÉ, 2014



FOTO 8
COLÉGIO ESTADUAL ERALDO TINOCO
DOM MACÊDO COSTA, 2014



FOTO 9
COLÉGIO ESTADUAL RUY BARBOSA
MUTUÍPE, 2014



Em Setembro de 2014, o Ouvidor participou do Encontro Estadual de Ouvidores, promovido pela Prefeitura de Camaçari que discutiu a Lei de Acesso à Informação e sua aplicabilidade na Bahia.

Em Dezembro de 2014, o Ouvidor participou de reunião com os diretores das unidades escolares jurisdicionadas à Direc 1A e fez a apresentação do Projeto Ouvidoria vai à Escola. Salientou que a Ouvidoria dentro da Escola significa uma tomada de atitude em relação ao exercício da cidadania, como também viabiliza uma escuta qualificada da comunidade escolar para avaliação dos serviços e políticas públicas educacionais e, ao mesmo tempo, proporciona aos gestores informações gerenciais para intervenções sistêmicas na administração pública.

5 – Considerações Finais

O crescimento do número de registros recebidos na Ouvidoria da Educação, nos períodos de 2007 à 2014 e 2011 à 2014, indica um maior participação na gestão e confiança na ouvidoria como instrumento de ligação entre o governo e o cidadão.

A Ouvidoria tem sido divulgada, em parceria com a ASCOM, por meio de cartazes, folder, mídia interna e externa.

No período de 2011 à 2014, os problemas mais demandados são: demora no andamento do processo, concessão/revisão de benefício/gratificação, pagamento a prestador de serviço, funcionamento de escola e atendimento/funcionamento do órgão público.

A Ouvidoria da Educação tem atuado com êxito, em conjunto com outros setores da Secretaria da Educação, na mediação de diversas situações conflituosas ocorridas nas escolas da capital e interior, envolvendo equipe gestora, corpo docente e discente.

Foram elaborados relatórios parciais e encaminhados aos setores da Secretaria, bem como foram realizadas reuniões com as Superintendências mais demandadas para discussão desses relatórios.