

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



0800 284 0011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

**Siga a Ouvidoria no twitter:
[@ouvidoreducacao](https://twitter.com/ouvidoreducacao)**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

**Relatório de atividades
Janeiro a Dezembro/2012**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Jaques Wagner

Secretário de Educação
Osvaldo 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
Gabriela Aragão
Josenildo Santos
Lívia Lemos
Maira dos Santos
Vânia Farani
Tânia Mara



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

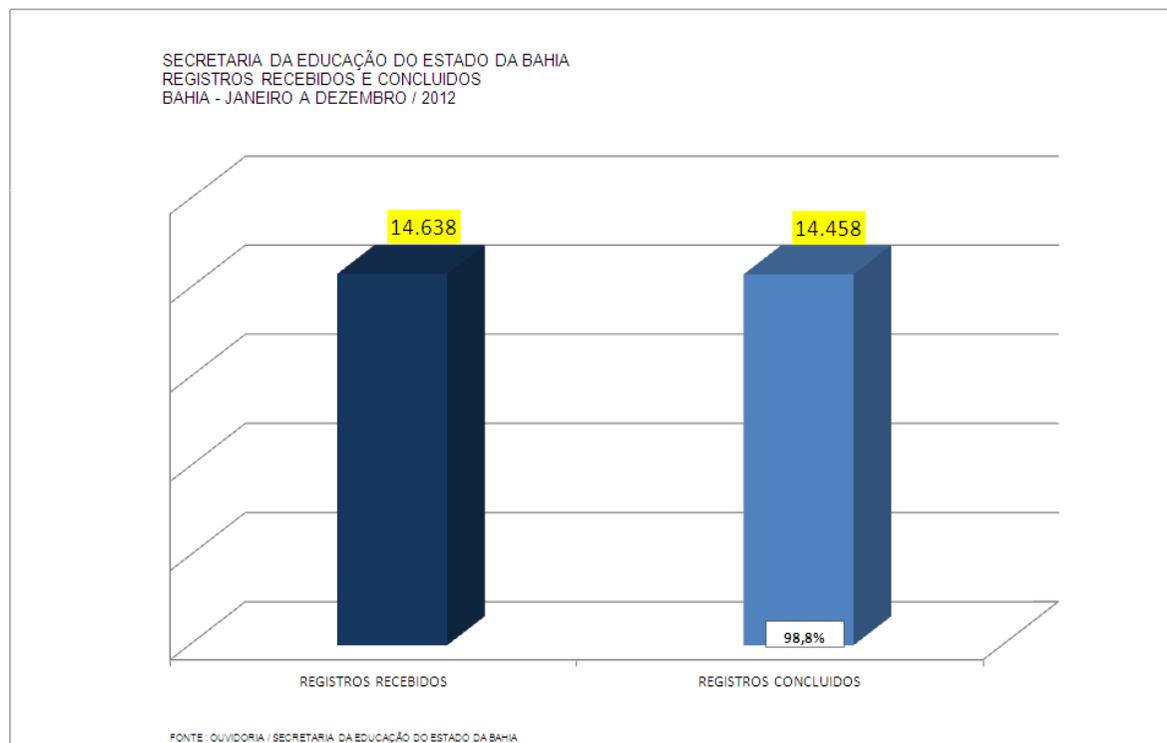


1 - Considerações iniciais

- Este relatório tem como base os 14.638 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, de janeiro a dezembro de 2012.
 - Desse total, 98,8% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.
-

2 - Análises dos registros

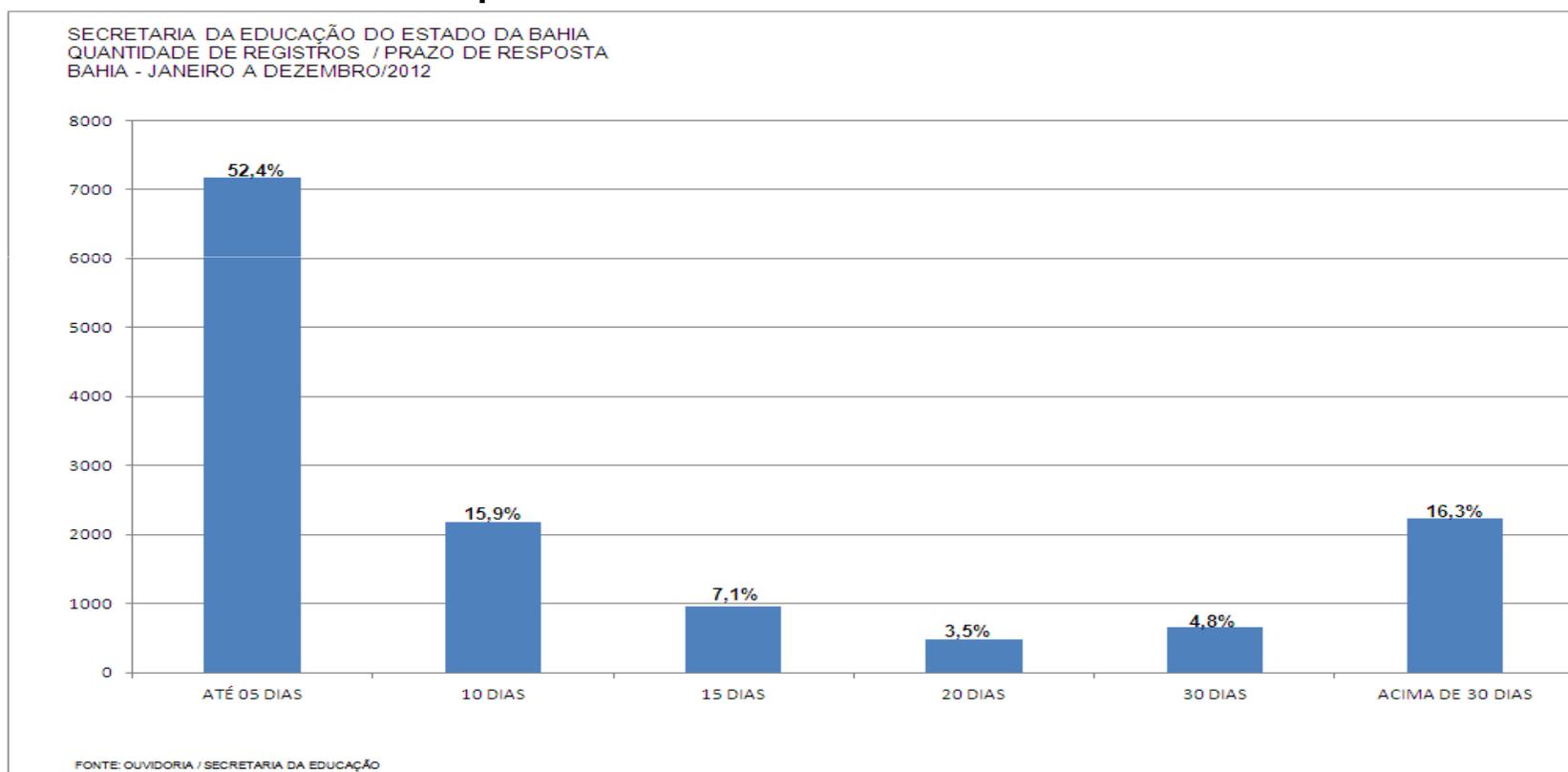
Ouvidoria respondeu 98,8% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro de 2012.



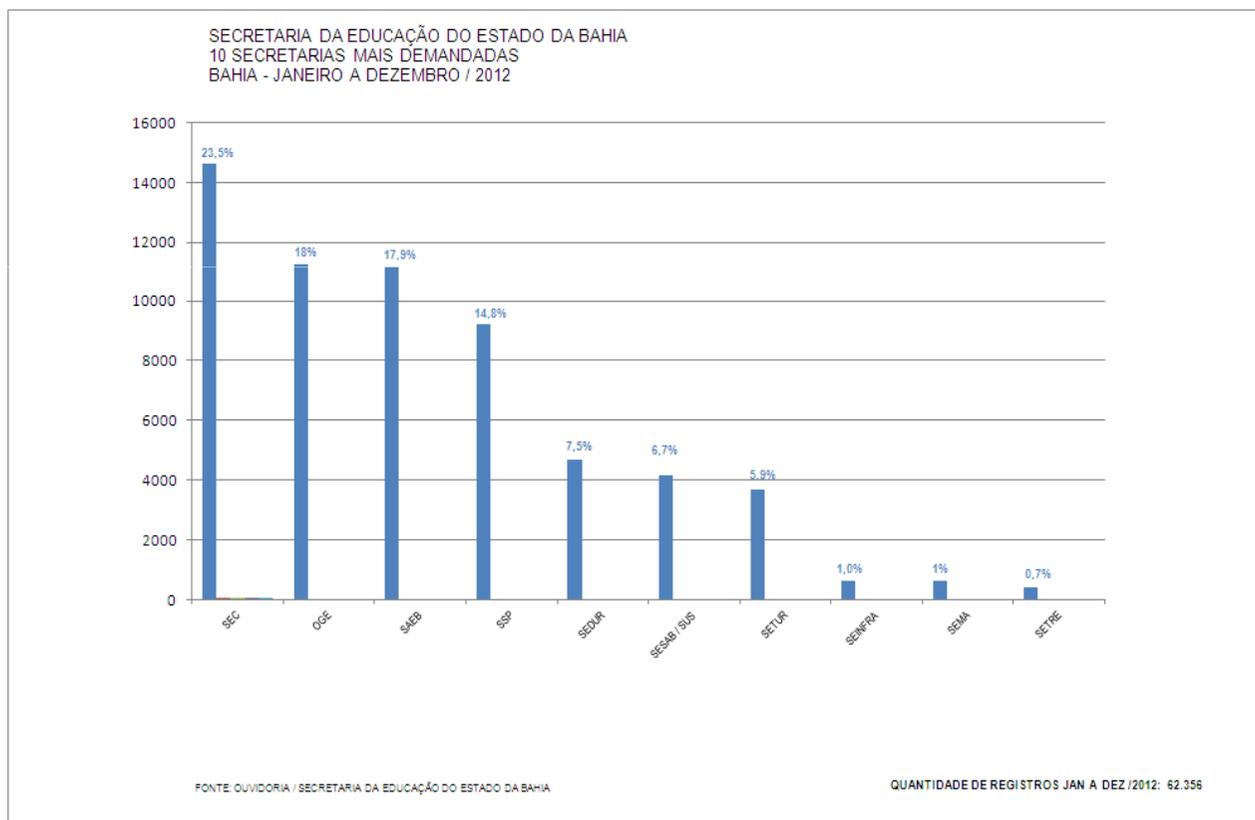
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a dezembro de 2012 recebeu 14.638 registros e respondeu 98,8% das ocorrências.

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, destacando-se que no referido período houve uma procura maior dos serviços da Ouvidoria, com relação ao mesmo período dos anos anteriores.

No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de Janeiro a Dezembro de 2012.



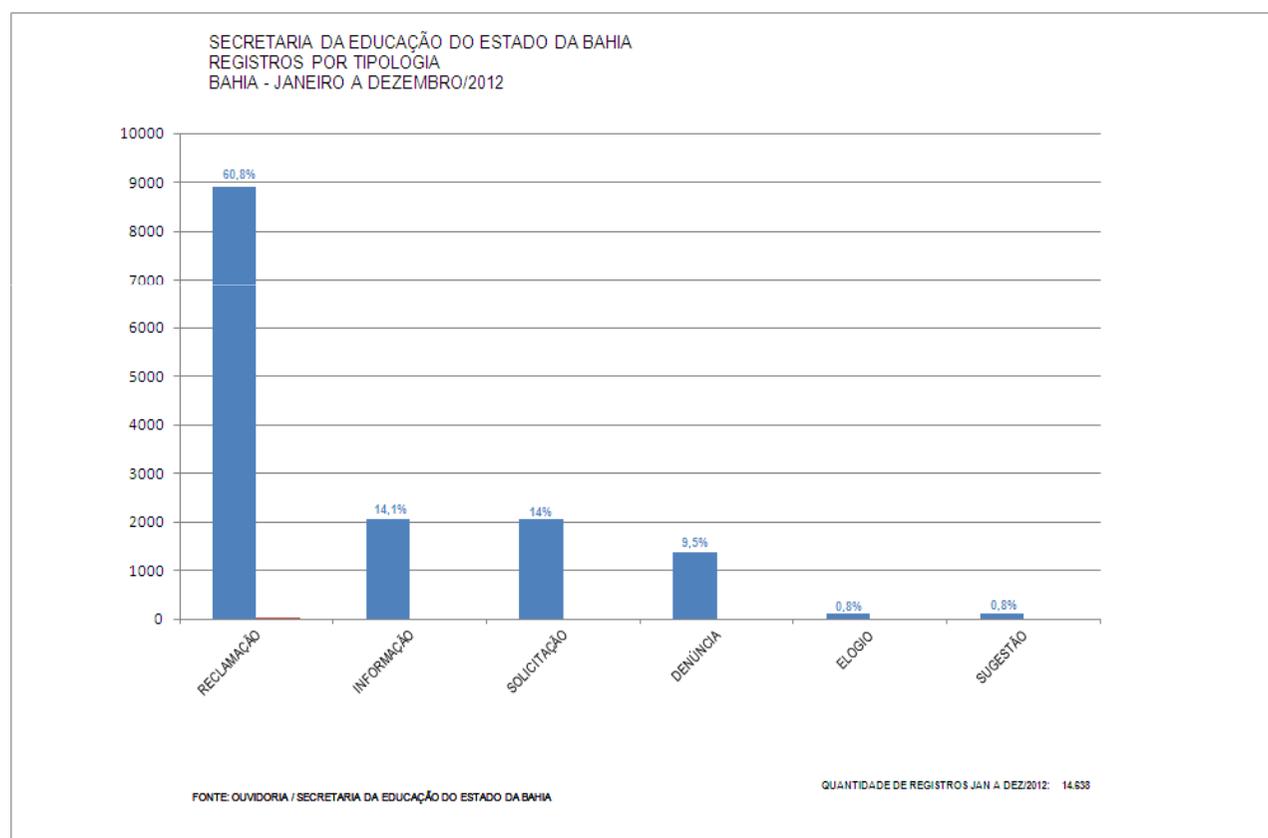
No gráfico abaixo, observa-se que no período de Janeiro a Dezembro/2012, a Ouvidoria da Educação, respondeu por cerca de 23,5% do total de registros recebidos.



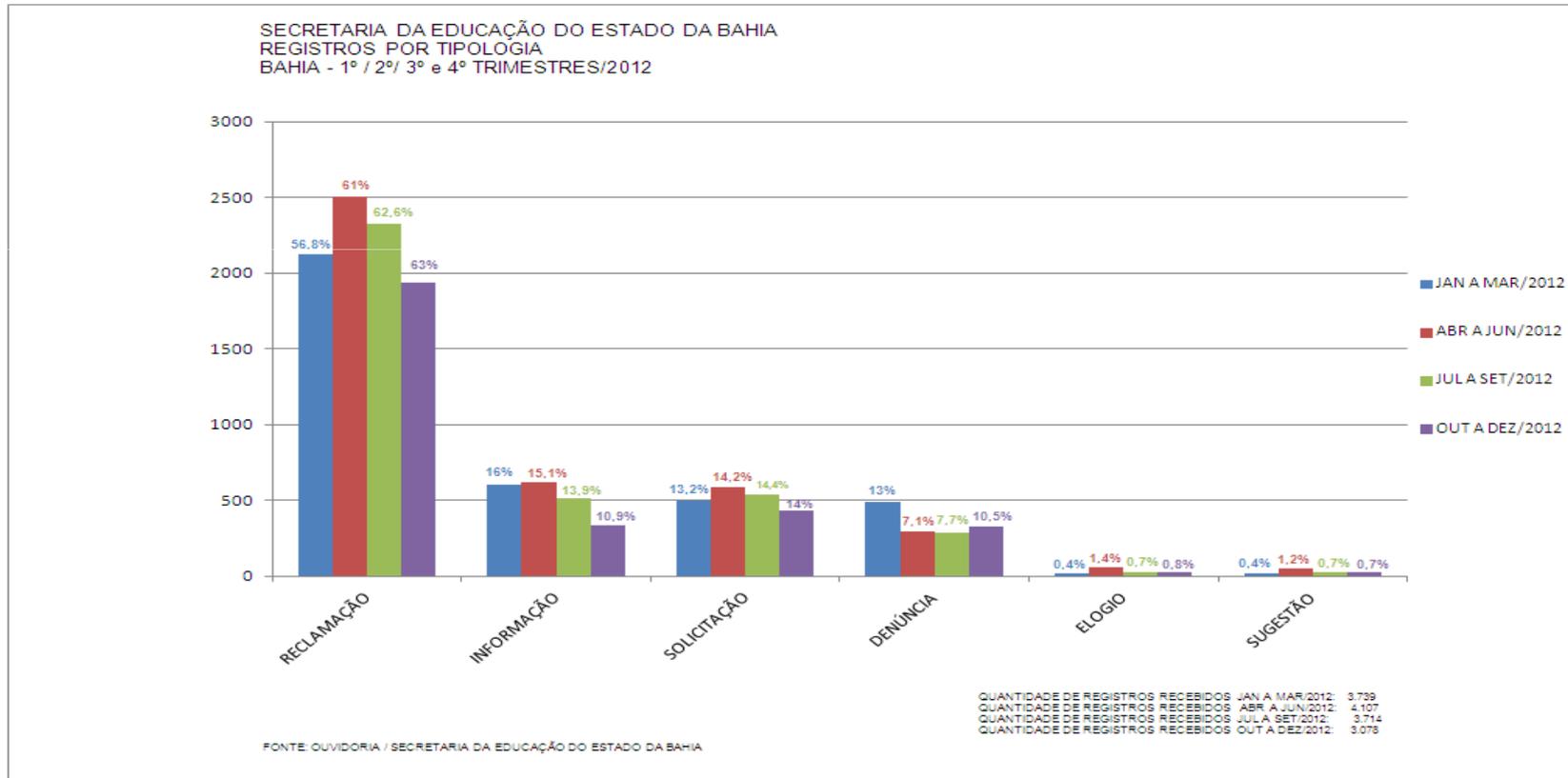
A Ouvidoria da Educação, no período de janeiro a dezembro/2012, responde por 23,5% dos registros recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado, seguida pela Secretaria da Administração, com 17,9% e Segurança Pública, com 14,8%.

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

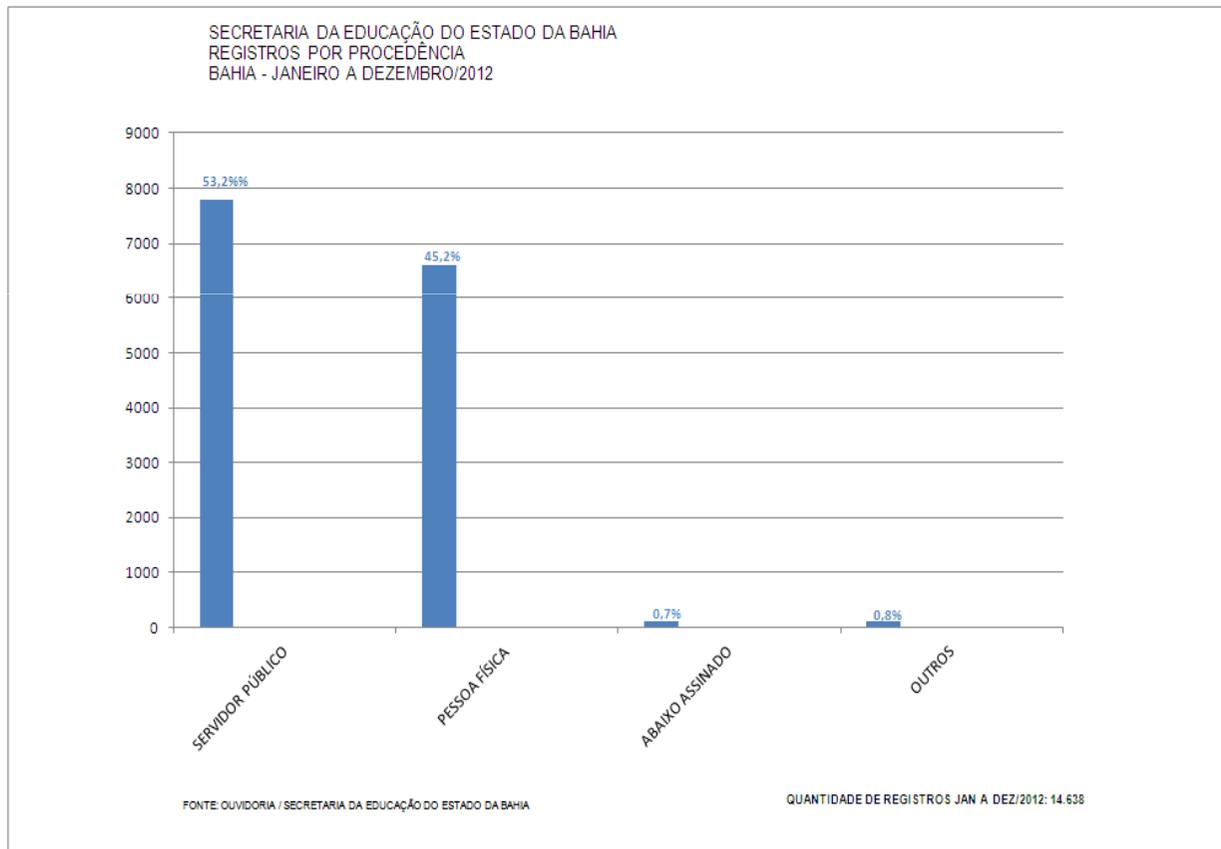
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no período de janeiro a dezembro/2012, a reclamação corresponde a 60,8 dos registros, seguida de informação com 14,1% e solicitação com 14%.



No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia referente aos quatro trimestres/ 2012, onde observa-se o destaque da demanda referente a reclamação.

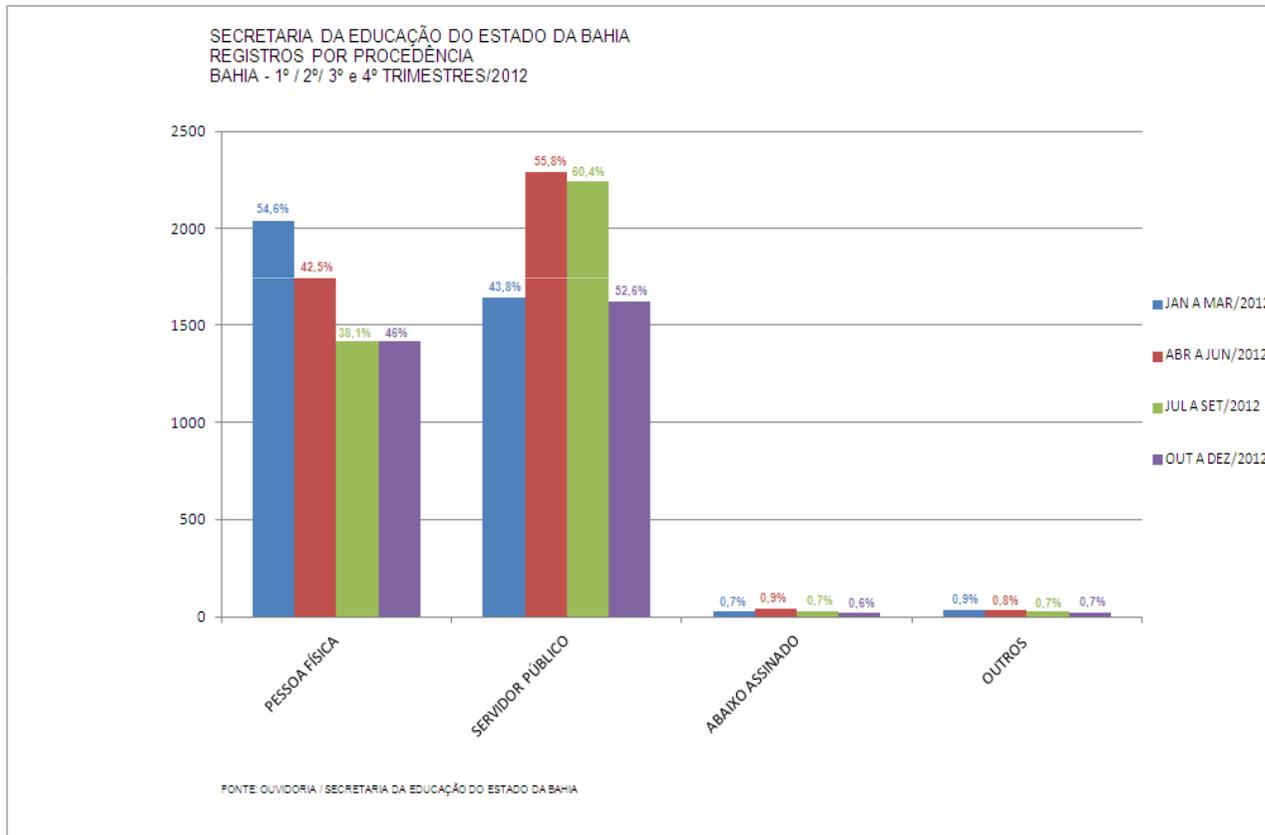


Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



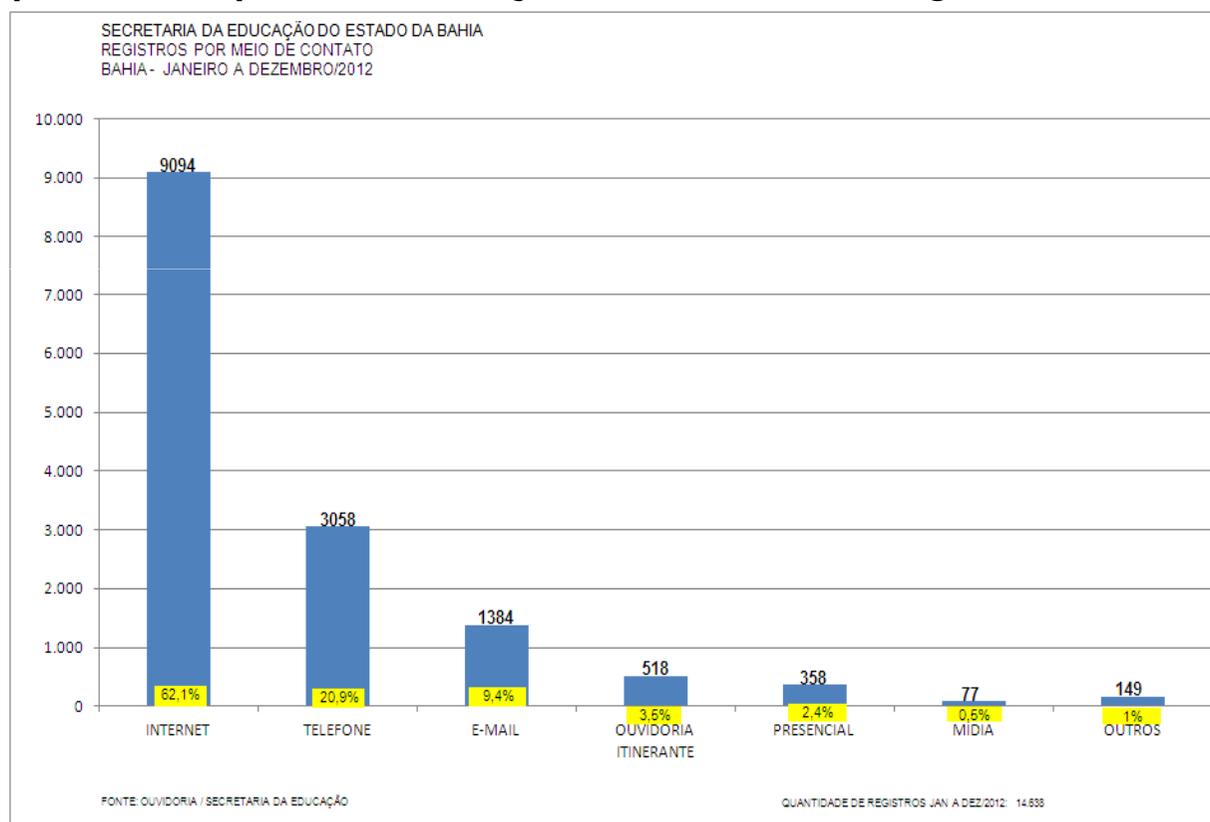
No que tange ao perfil dos manifestantes, servidor público corresponde a 53,2%, seguido de pessoa física com 45,2% na procura dos serviços da Ouvidoria no período de janeiro a dezembro/2012. Destaca-se que a procura por parte dos servidores públicos pelos serviços da Ouvidoria, é referente a busca de informações sobre processos referentes a abono permanência/imunidade funprev, aposentadoria e avanço horizontal.

No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Procedência referente aos quatro trimestres/2012.



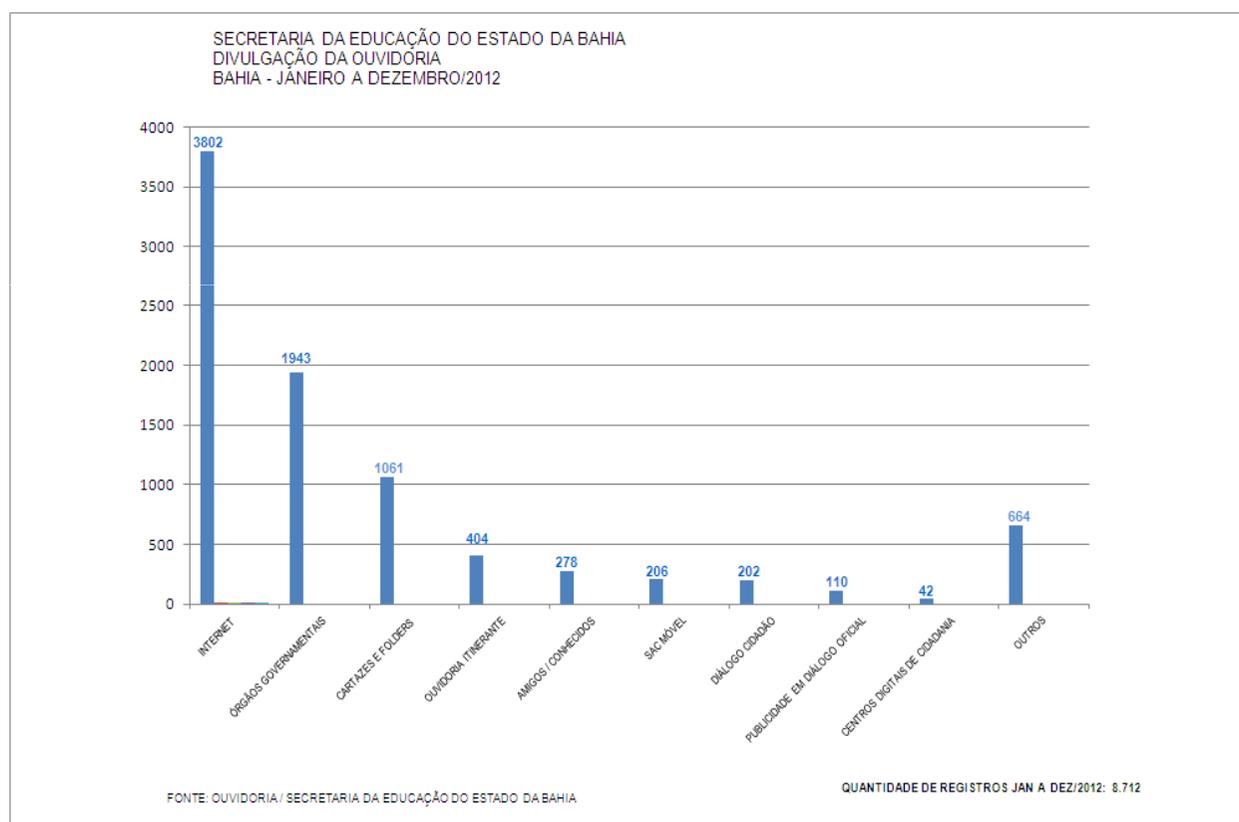
No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que no 2º e 3º trimestres/2012, houve um crescimento significativo de servidor público na procura da Ouvidoria, em virtude das demandas referentes a pagamento de salário, desconto indevido no pagamento e greve.

1/3 dos registros recebidos pela internet no período de Janeiro a Dezembro de 2012, foram por meio do portal da educação: www.educacao.ba.gov.br



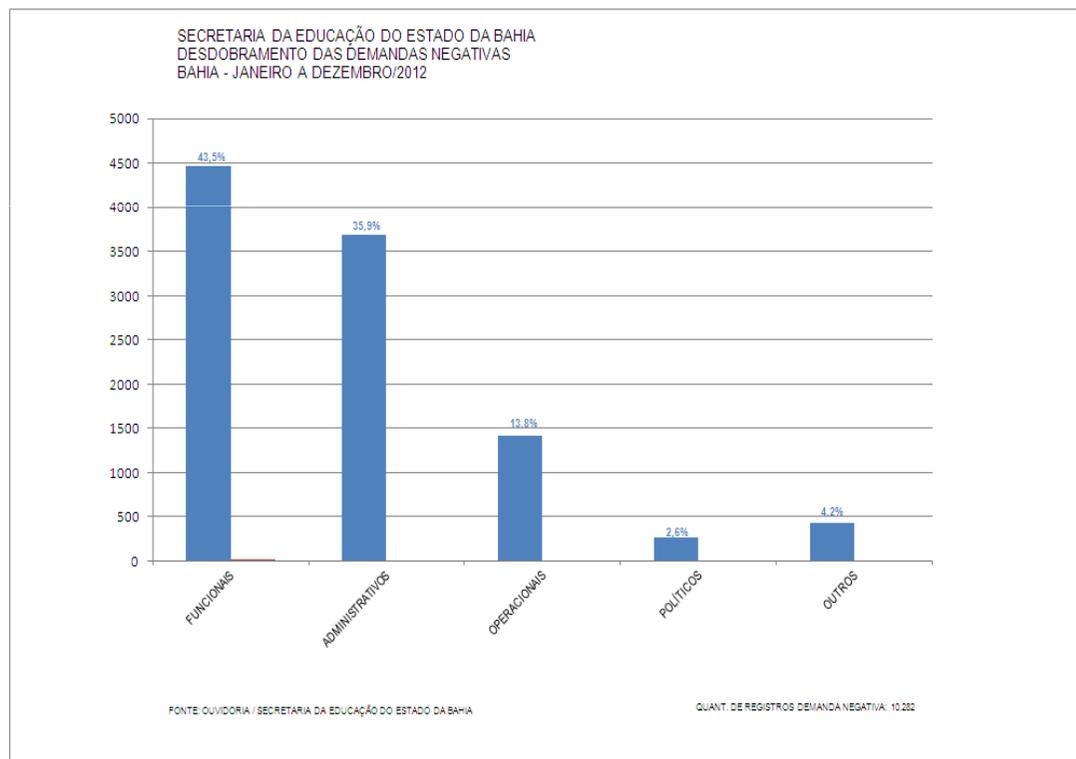
Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que **1/3 do total dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a dezembro/2012, foram por meio do portal da educação.**

Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria



Considerando os dez assuntos mais demandados no período de janeiro a dezembro/2012 e os 8.712 registros desses assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais e cartazes e folders.

Assuntos Funcionais correspondem a 43,5% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos administrativos com 35,9% e assuntos operacionais com 13,8%, no período de Janeiro a Dezembro/2012.



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.

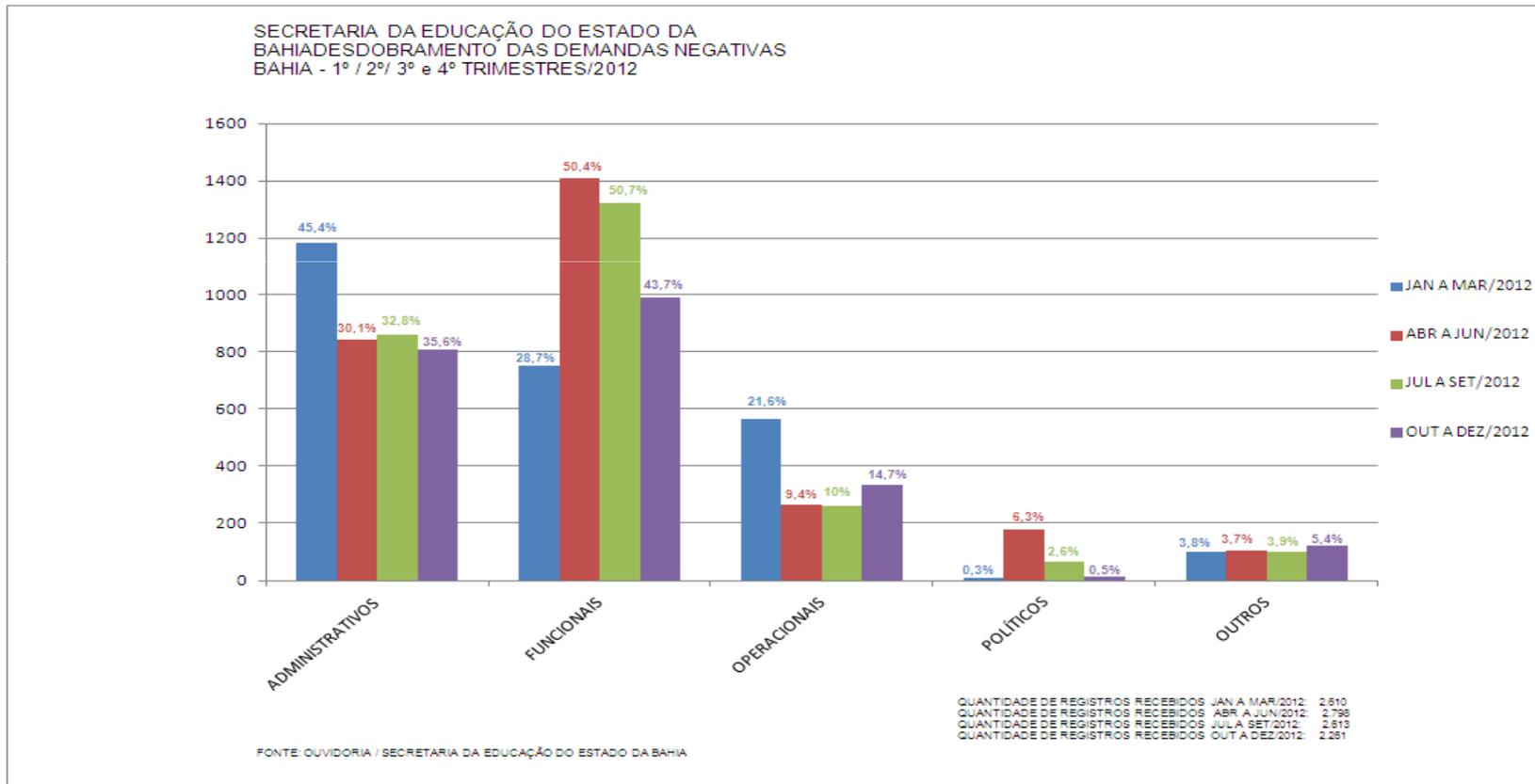
ASSUNTOS OPERACIONAIS

São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).

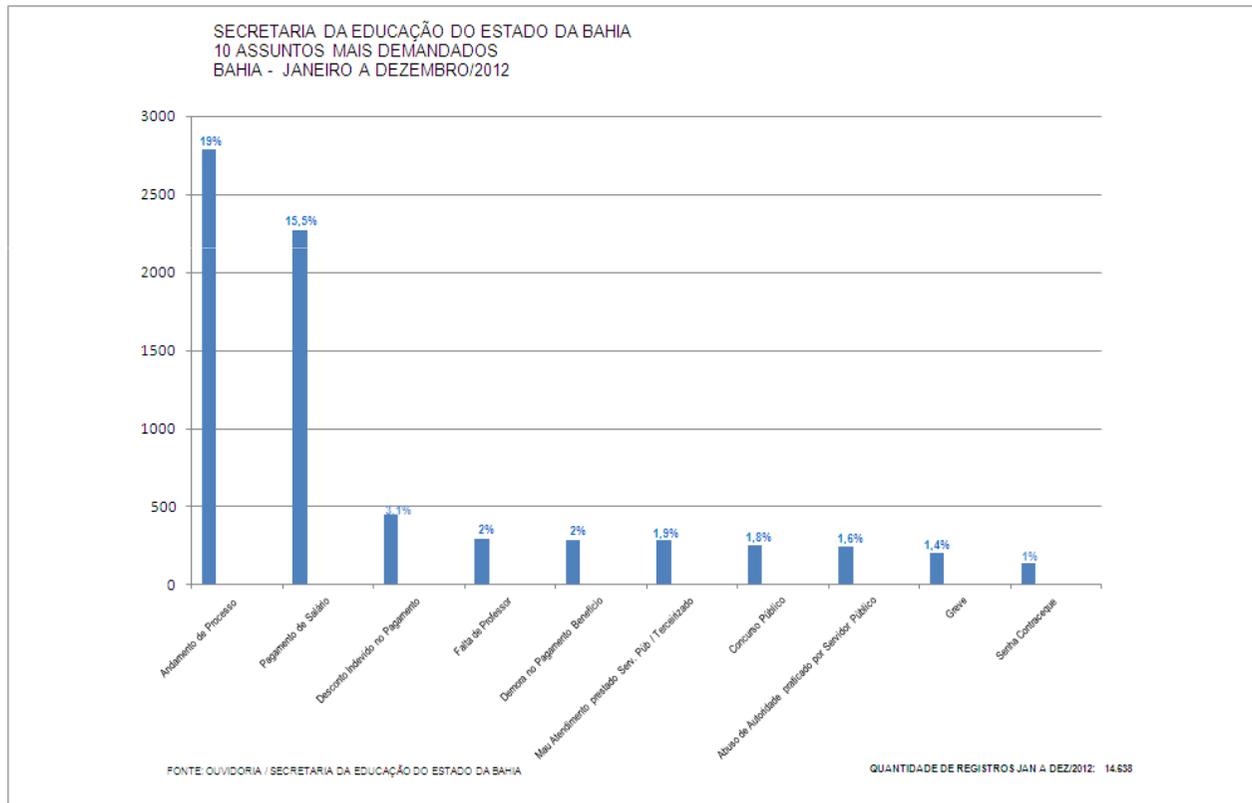
ASSUNTOS POLÍTICOS

Referem-se a Greve, Nepotismo e outras ações políticas.

Observa-se um crescimento na demanda negativa referente a assuntos funcionais e políticos no 2º e 3º trimestres/2012, em virtude das demandas referentes a greve.

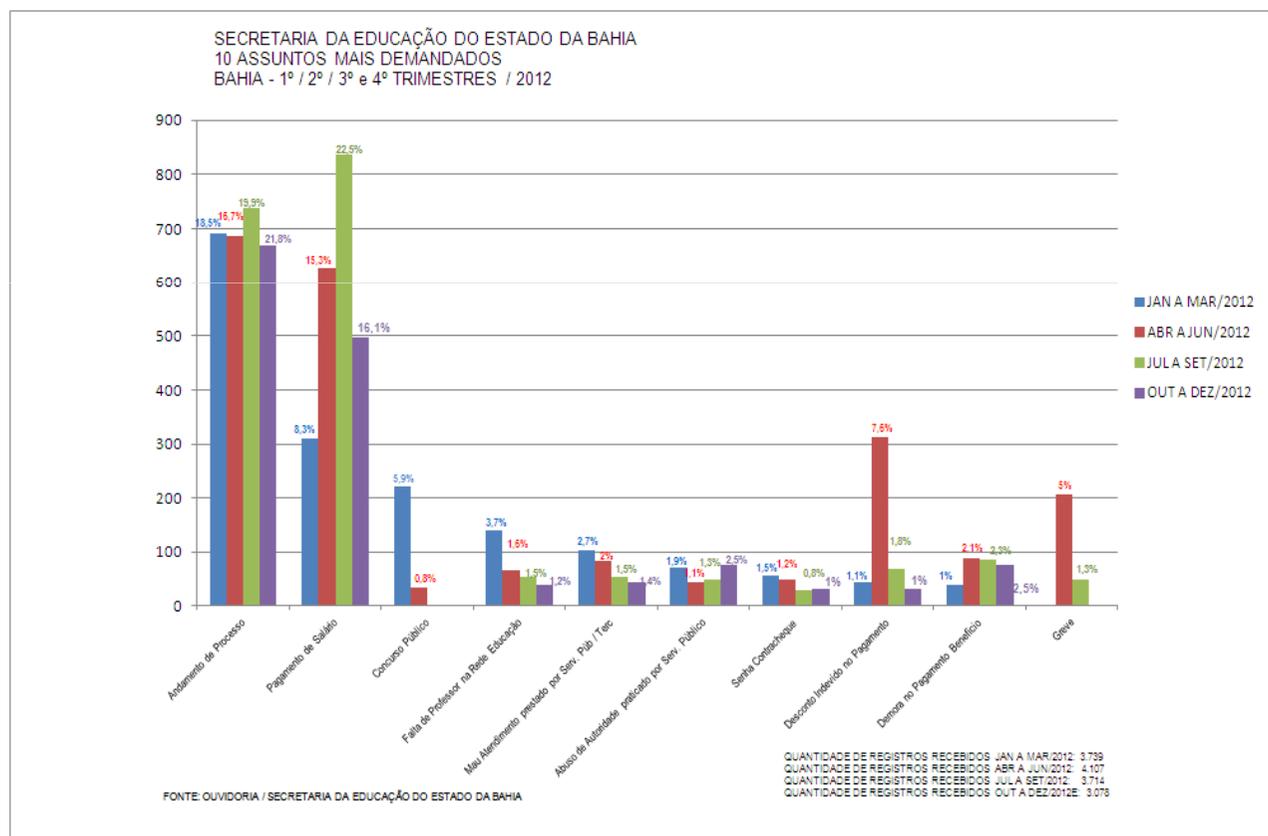


Andamento de Processo corresponde a 19% do total de manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro de 2012.



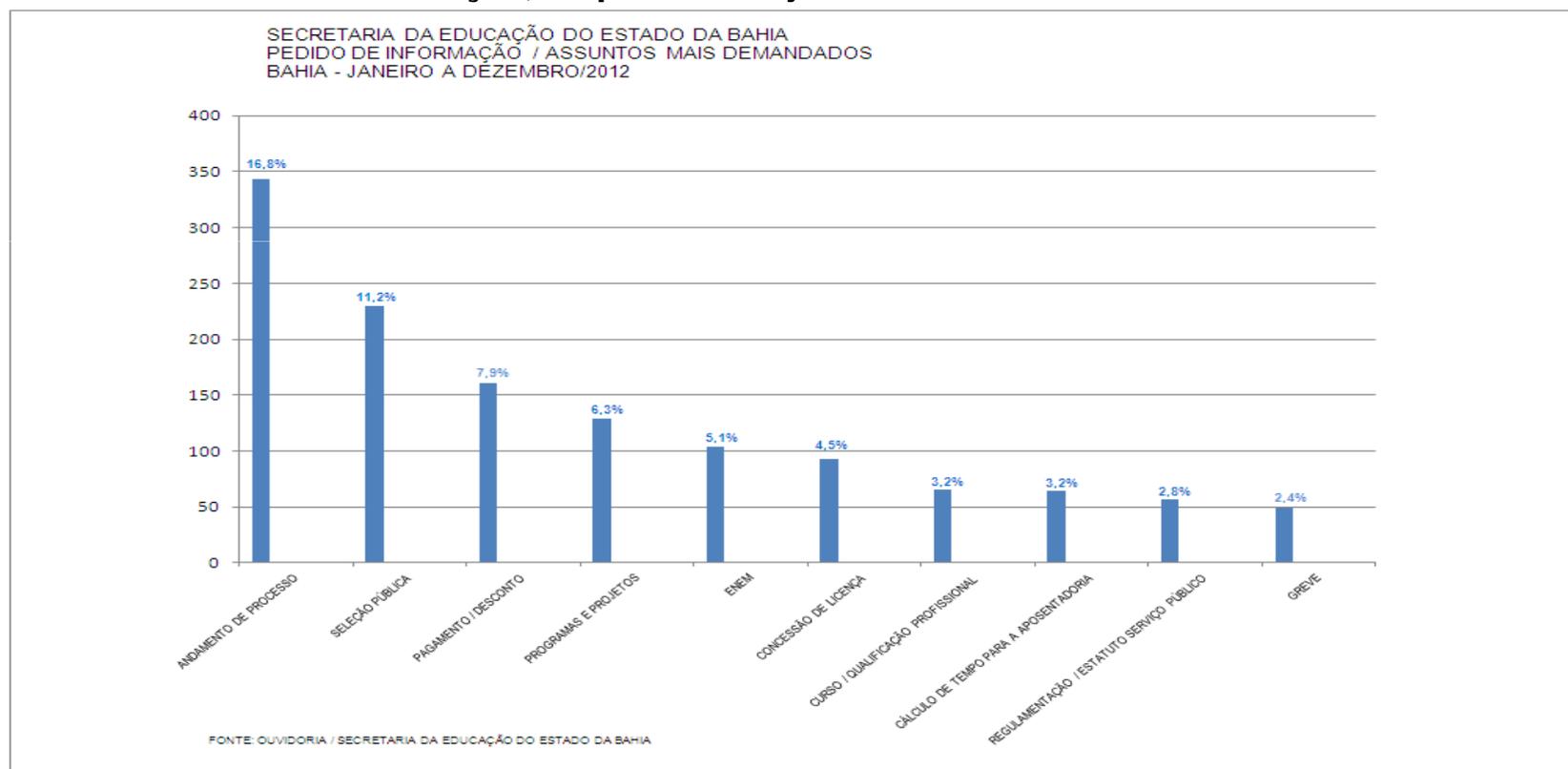
Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro de 2012, nota-se que andamento de processo destaca-se dentre as reclamações, seguido de pagamento de salário e demora no pagamento de benefício, devido ao atraso ao pagamento de Prestador de Serviços e Efetivo. Observa-se também que as reclamações sobre desconto indevido no pagamento, falta de professor e demora no pagamento benefício destacam-se entre os assuntos mais demandados.

PAGAMENTO DE SALÁRIO apresentou um crescimento nos 2º e 3º trimestres/2012.

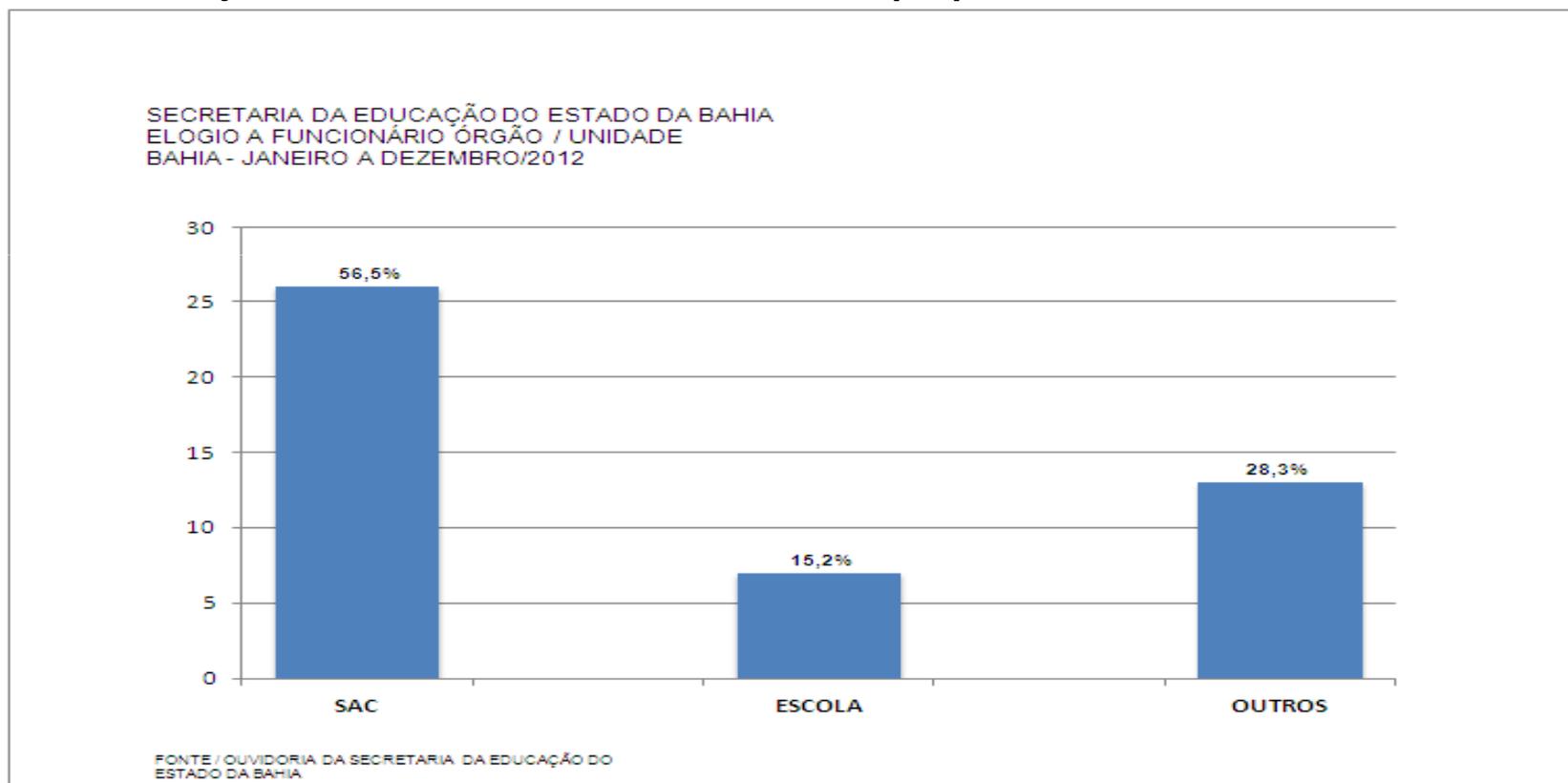


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nota-se que no 2º e 3º trimestres/2012, Pagamento de Salário teve um crescimento significativo em virtude do atraso de pagamento a Prestador de Serviços e Efetivo. Já no 3º trimestre/2012, percebe-se uma redução significativa das demandas referentes a desconto indevido no pagamento, devido ao ressarcimento das faltas, após a apresentação do calendário de reposição referente a greve de professores.

No gráfico abaixo apresentam-se os assuntos mais demandados referentes a Pedido de Informação, no período de janeiro a dezembro de 2012



No gráfico abaixo, apresenta-se os elogios referentes a funcionários, no período de janeiro a dezembro de 2012, com destaque para o SAC, com 56,5%



3 – Considerações finais

- ❑ Desde maio de 2012, a Ouvidoria assumiu a gestão, monitoramento e avaliação da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), criando condições organizacionais, fluxos e procedimentos capazes de possibilitar a operacionalização efetiva da LAI, no âmbito da Secretaria.
 - ❑ A Ouvidoria da Educação participou de treinamento para utilização da nova versão do TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública, em abril, bem como do treinamento para implementação da LAI, em maio, promovido pela OGE;
 - ❑ 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;
 - ❑ Destaca-se o aumento das demandas por parte de servidor público nos 2º e 3º trimestres/2012, em virtude do período de Greve;
 - ❑ Observa-se que no 2º trimestre/2012, houve um crescimento nas demandas referentes a desconto indevido no pagamento, devido a valores descontados durante no período da greve;
 - ❑ Nota-se um gradativo aumento na demanda referente a processos de abono permanência / imunidade funprev, no ano de 2012;
 - ❑ Destaca-se um aumento na demanda dos processos referentes licença-prêmio/pecúnia, no 3º trimestre/2012, devido ao atraso na publicação da lista em diário oficial;
-