

**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 Janeiro a Dezembro / 2013



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



EQUIPE DA OUVIDORIA

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

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidor Adjunto
Cynthia Almeida

Técnicos
Eneide Vânia
Gabriela Aragão
Josenildo Santos
Kátia Castro
Maíra Miranda
Tânia Mara
Vânia Vieira

Estagiários
Alan Costa
Allan Oliveira
Danilo Oliveira
Gilberto Siqueira
Joseane Sacramento
Mário Luan



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



1 Considerações iniciais

Compromisso:

- ✓ Fortalecer a gestão democrática e participativa na rede de ensino

Ações:

- ✓ Processamento dos registros
- ✓ Acompanhamento das atividades de Ouvidoria nas DIREC
- ✓ Coordenação da implementação da LAI
- ✓ Projeto Ouvidoria vai à Escola



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



- Este relatório tem como base os 13.925 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no ano de 2013, comparando com os registros recebidos nos anos de 2010, 2011 e 2012;
- Do total de registros recebidos no ano de 2013, 97,7% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.

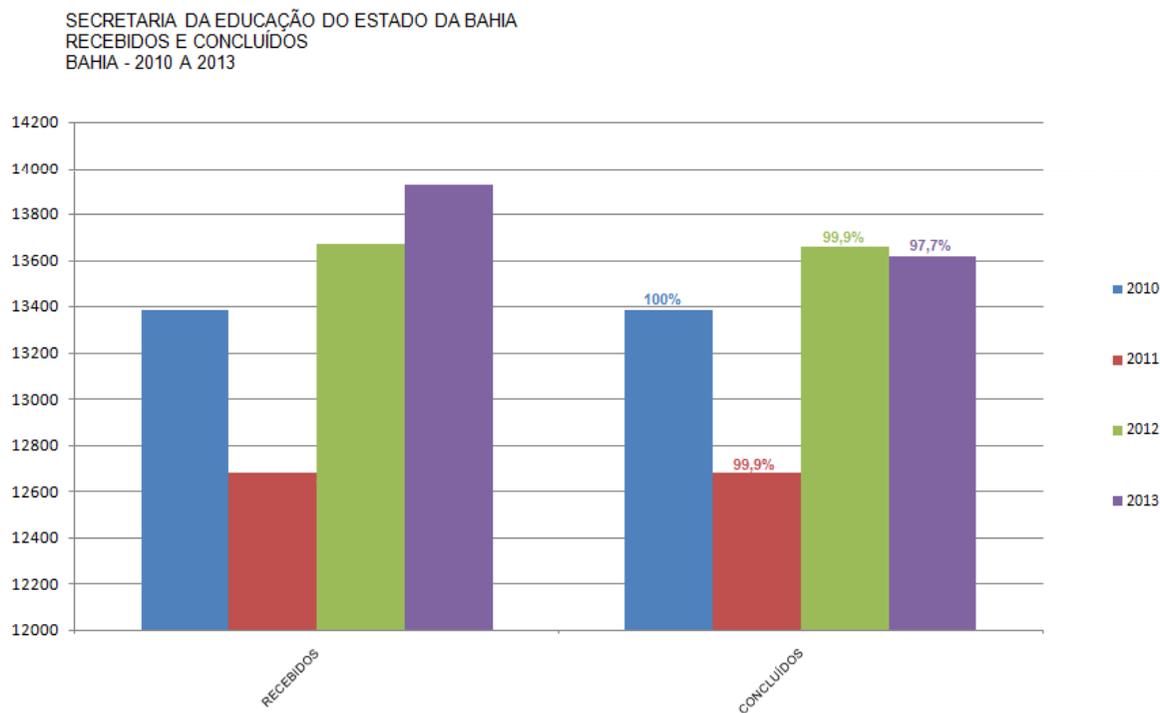


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



2 Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 97,7% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro / 2013.



A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a dezembro/2013, recebeu 13.925 registros e respondeu 97,7% 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.

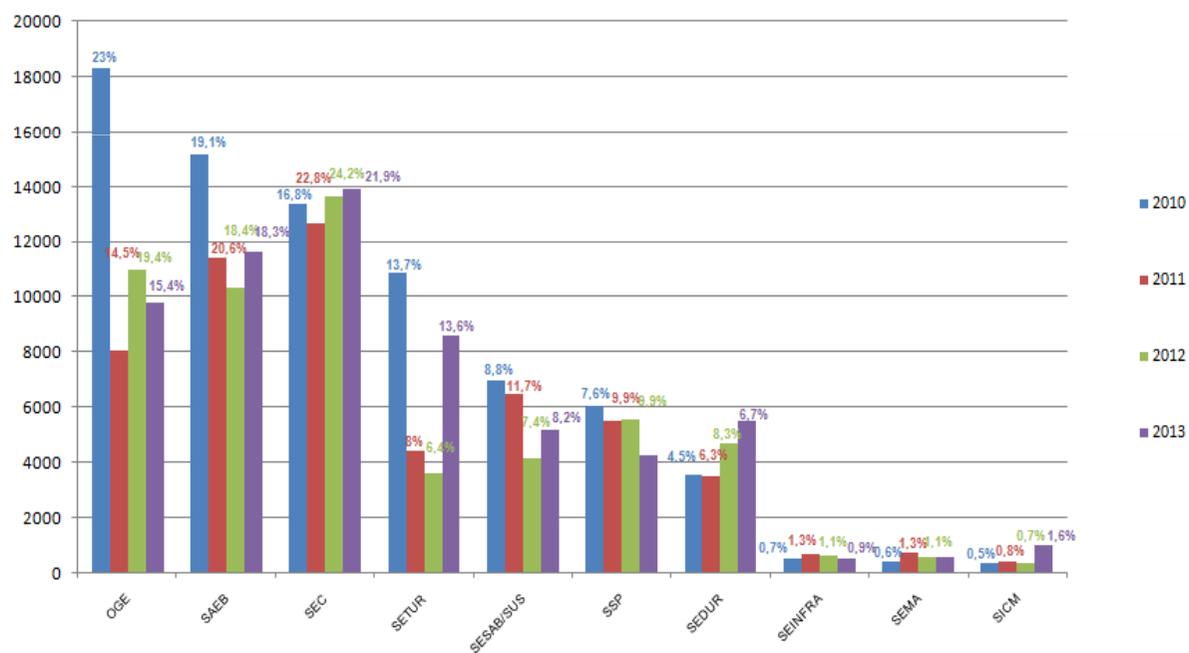


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, observa-se que no ano de 2013, a Ouvidoria da Educação, respondeu por 21,9% do total de registros recebidos.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS
BAHIA - 2010 A 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 79.529
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 55.604
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 56.470
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 63.608

A Ouvidoria da Educação, nos anos de 2011, 2012 e 2013, respondeu pela maior demanda do total de registros recebidos.

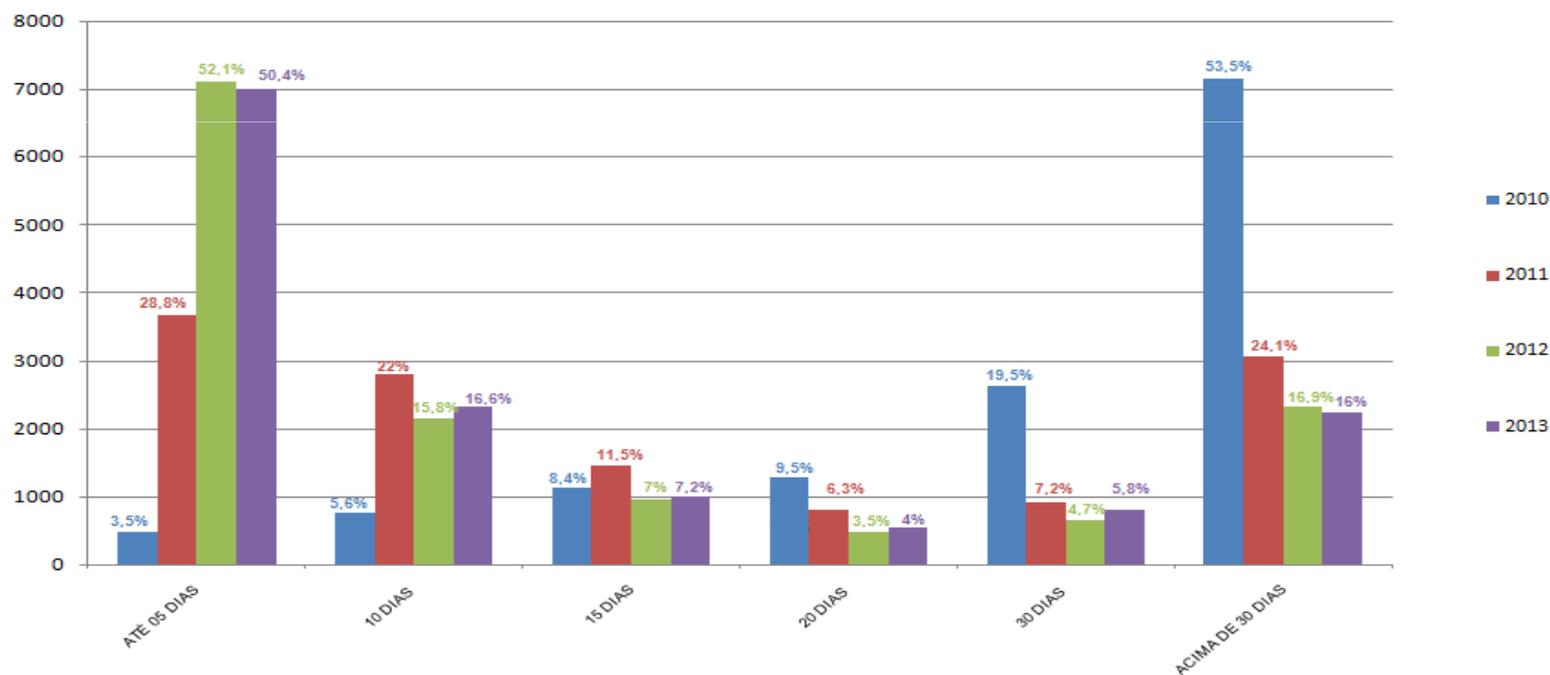


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, nos anos de 2010 a 2013.

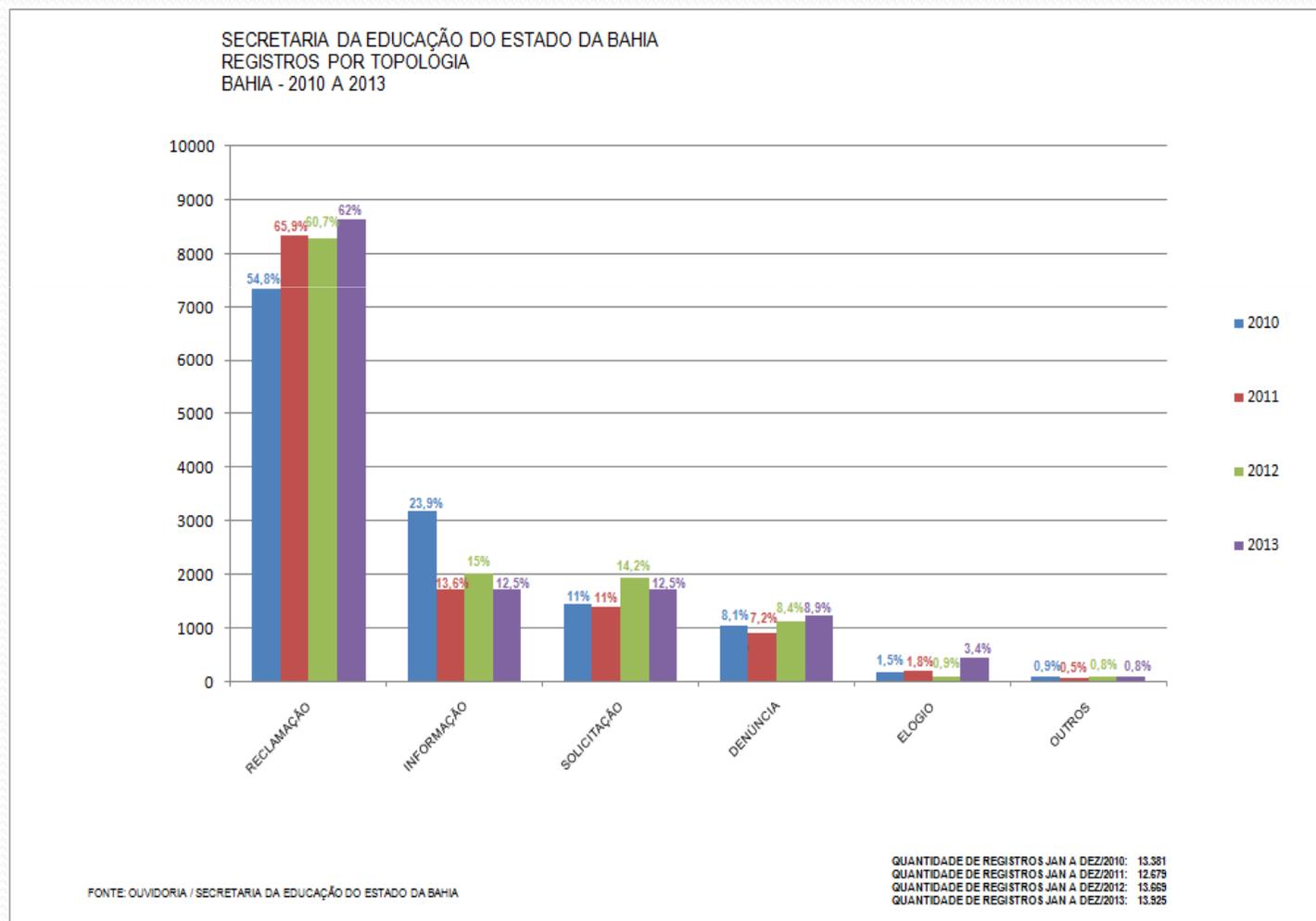
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR PRAZO DE RESPOSTA
BAHIA - 2010 A 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no ano de 2013, a reclamação corresponde a 62%, seguida de informação e solicitação, com 12,5%.



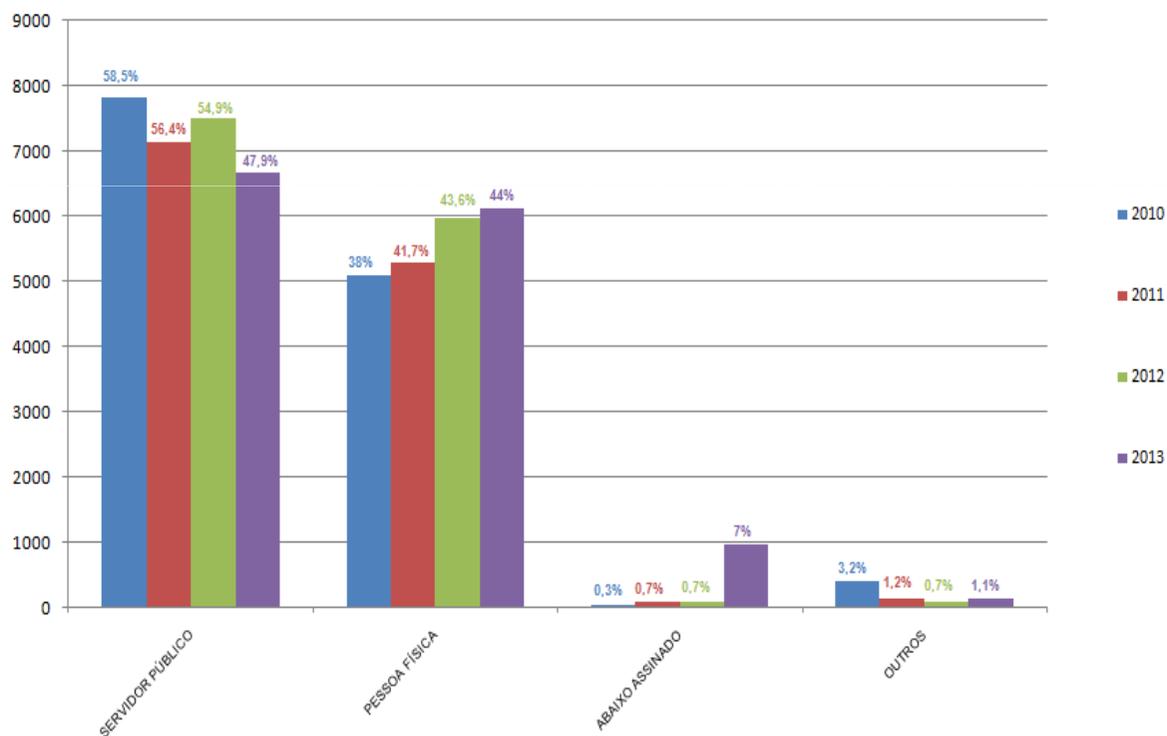


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA
BAHIA - 2010 A 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 13.381
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 12.678
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 13.669
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 13.325

No que tange ao perfil dos manifestantes, no ano de 2013, servidor público corresponde a 47,9%, seguido de pessoa física com 44% na procura dos serviços da Ouvidoria. Percebe-se também uma demanda considerável nas demandas referentes a servidor público no ano de 2012 (54,9%), em virtude do período de greve dos professores em 2012 e os descontos em contracheque. 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.

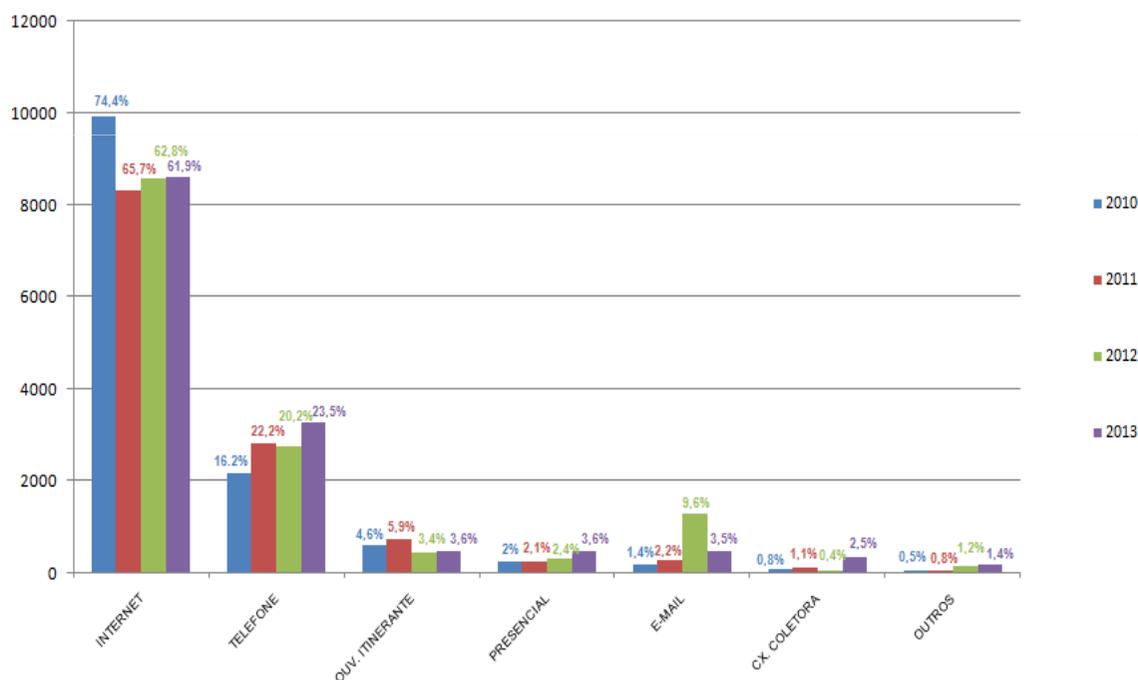


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



1/3 dos registros recebidos pela internet nos anos 2010 a 2013, 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 - 2010 A 2013



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 nos anos de 2010 a 2013, foram por meio do portal da educação.**

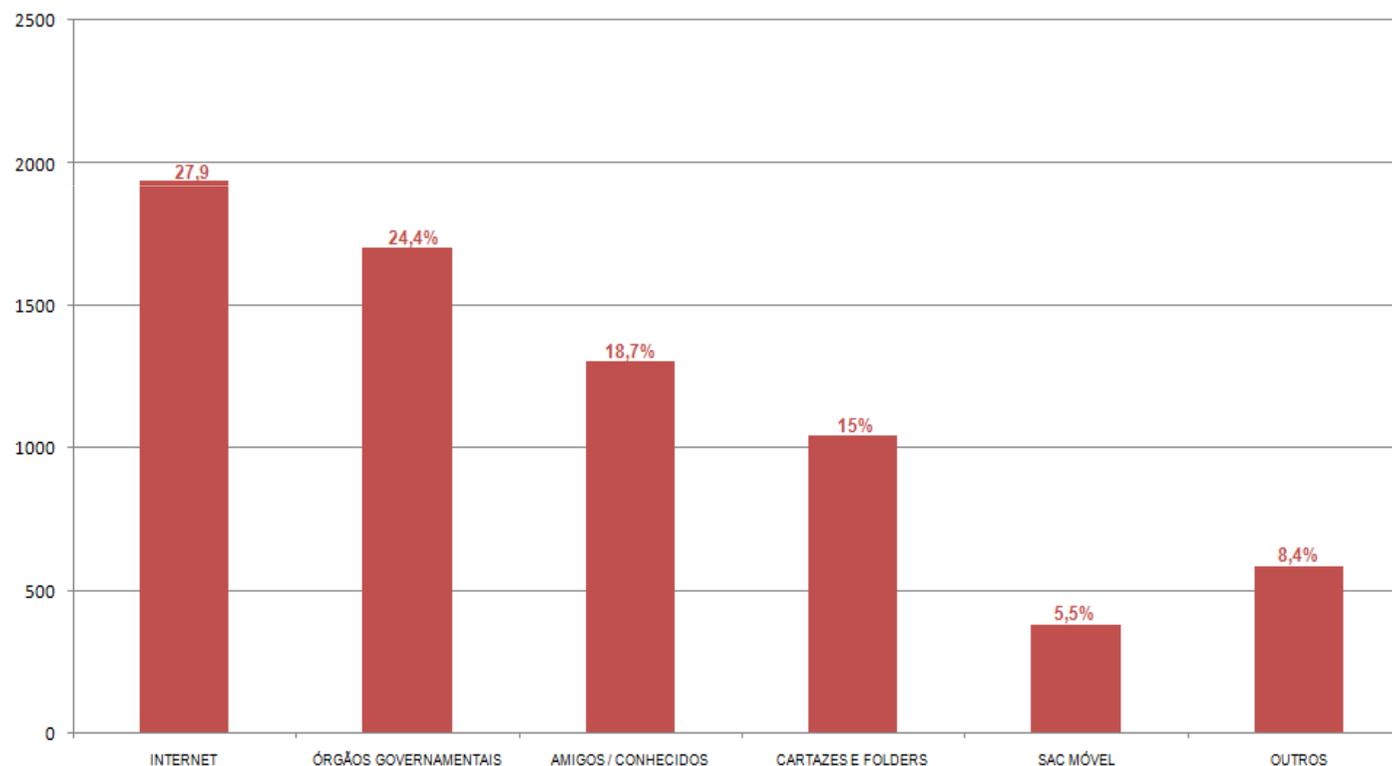


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Internet é principal meio de divulgação da Ouvidoria, no período Janeiro a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA
BAHIA - 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 6.966

Considerando os dez assuntos mais demandados e os 6.966 registros recebidos no ano de 2013, que apontaram o meio pelo qual o cidadão ficou sabendo da Ouvidoria, internet aparece como o principal meio de divulgação, seguido de órgãos governamentais.

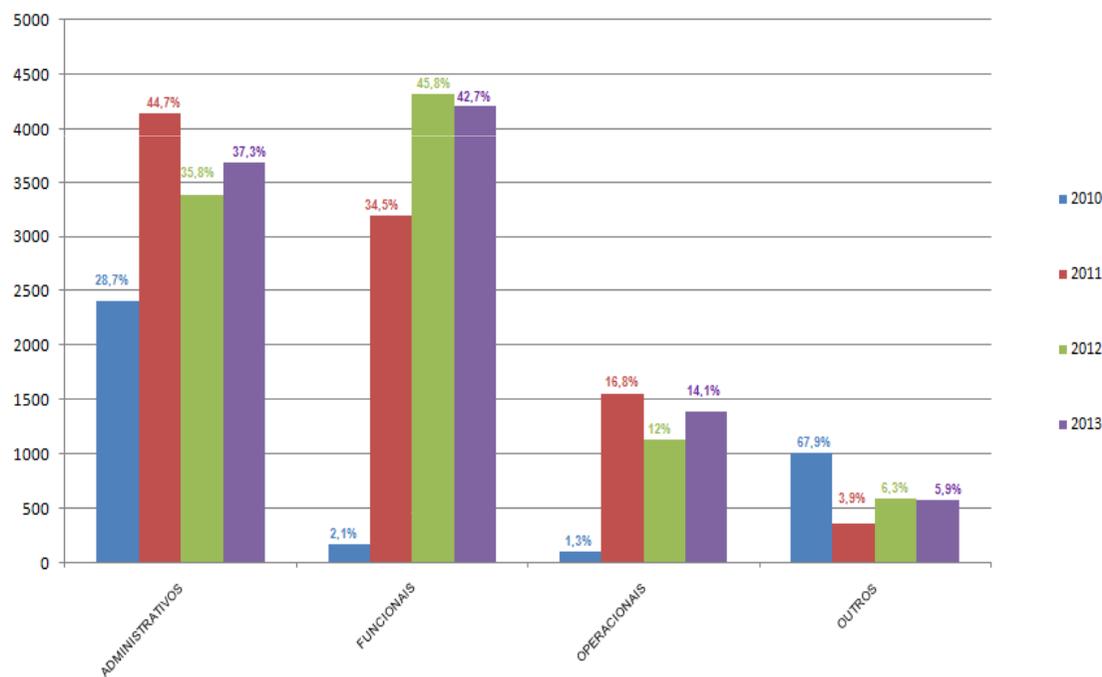


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Assuntos Funcionais correspondem a 42,7 da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Administrativos 37,3% e Assuntos Operacionais com 14,1%, no período de Janeiro a Dezembro / 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
DEMANDA NEGATIVA
BAHIA - 2010 A 2013



QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 8.404
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 3.265
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 5.448
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 5.874

FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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).

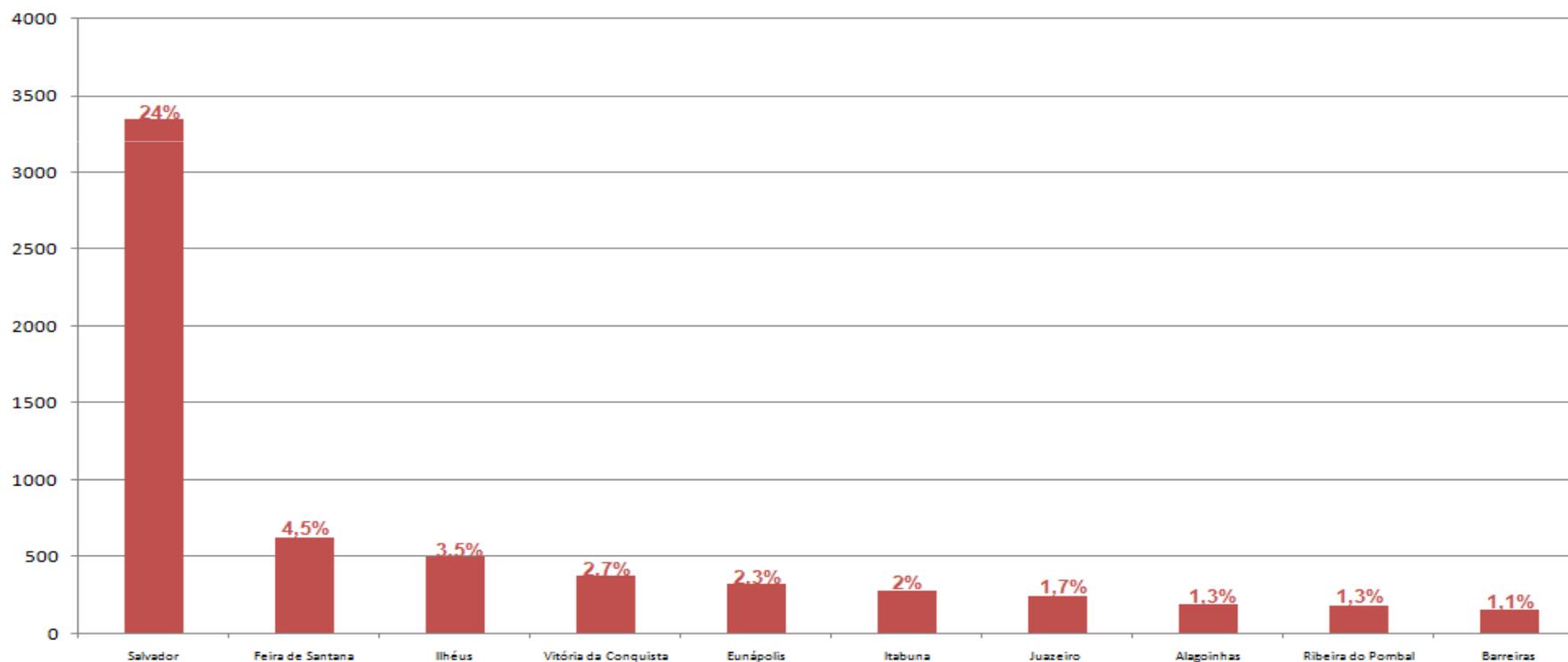


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no período de Janeiro a Dezembro / 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

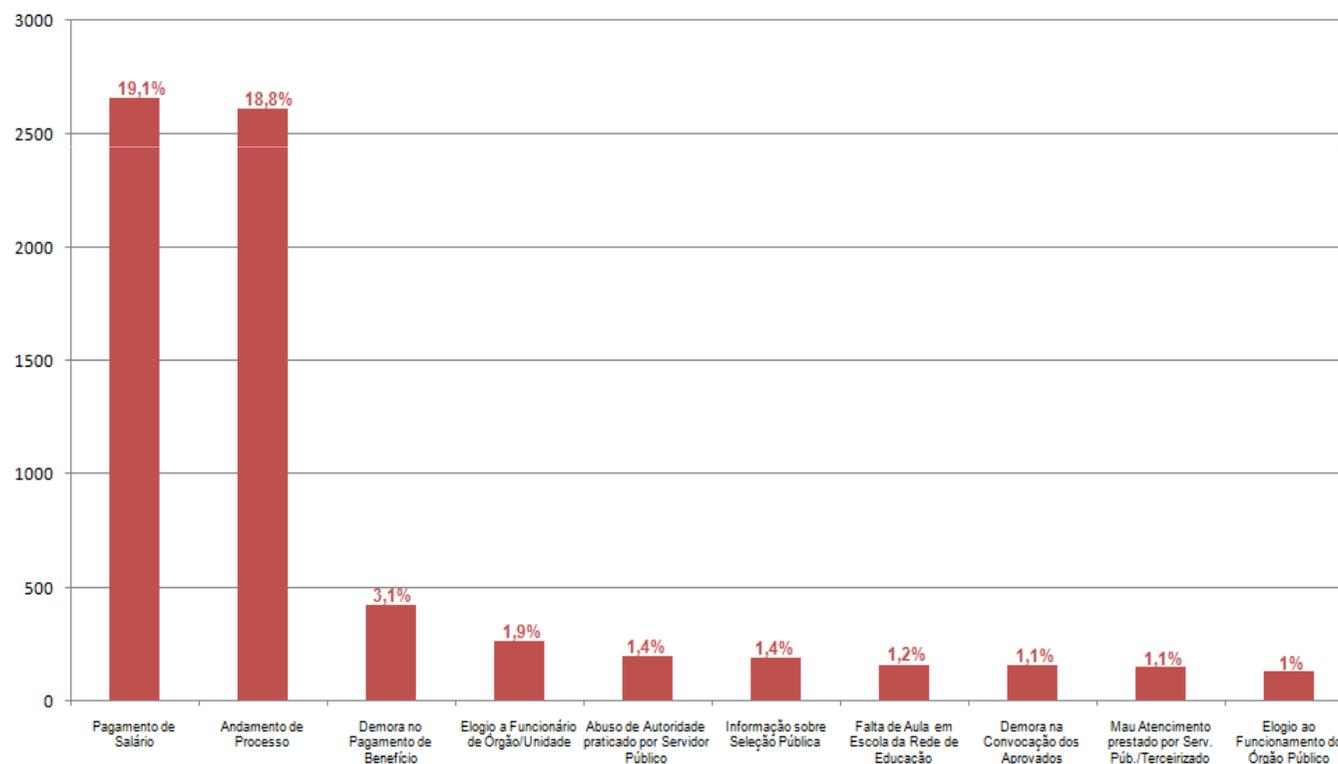


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Pagamento de Salário corresponde a 19,1% do total de manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro / 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 13.925

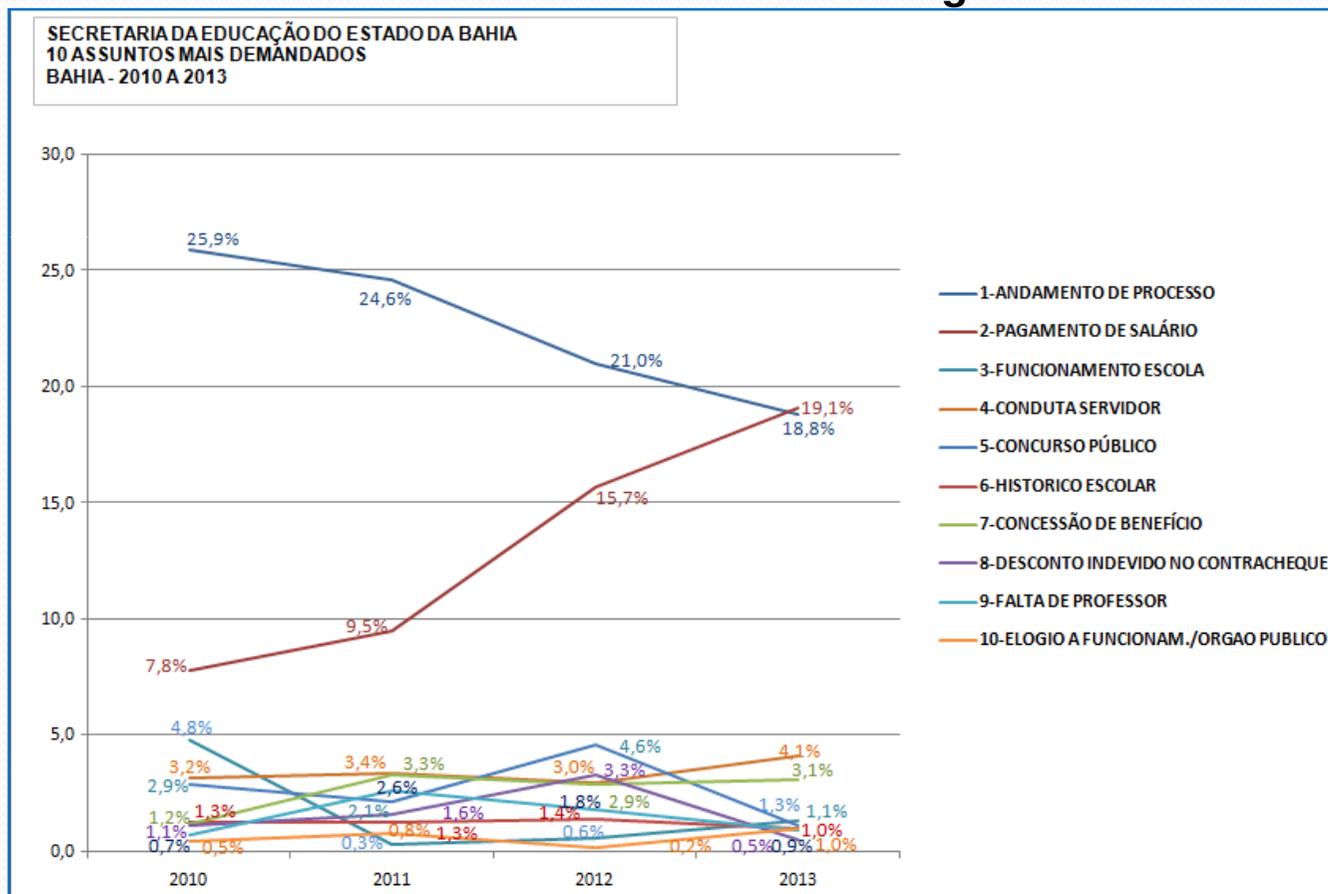
Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro/2013, nota-se que pagamento de salário destaca-se entre as reclamações, seguido de andamento de processo e demora no pagamento de benefício. Observa-se também que as demandas sobre elogio a funcionário de órgão/unidade e abuso de autoridade praticado por servidor público, destacam-se entre os assuntos mais demandados.



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Histórico dos 10 assuntos mais demandados dos anos de 2010 a 2013. Andamento de Processo diminuiu cerca de 27,4% entre os anos de 2010 a 2013, conforme gráfico.



Vale ressaltar que o percentual de registros referentes ao assunto andamento de processo representou uma diminuição de 27,4% entre os anos de 2010 e 2013. Com relação ao assunto pagamento de salário, houve um crescimento de 59,2% nas demandas entre os anos de 2010 e 2013.

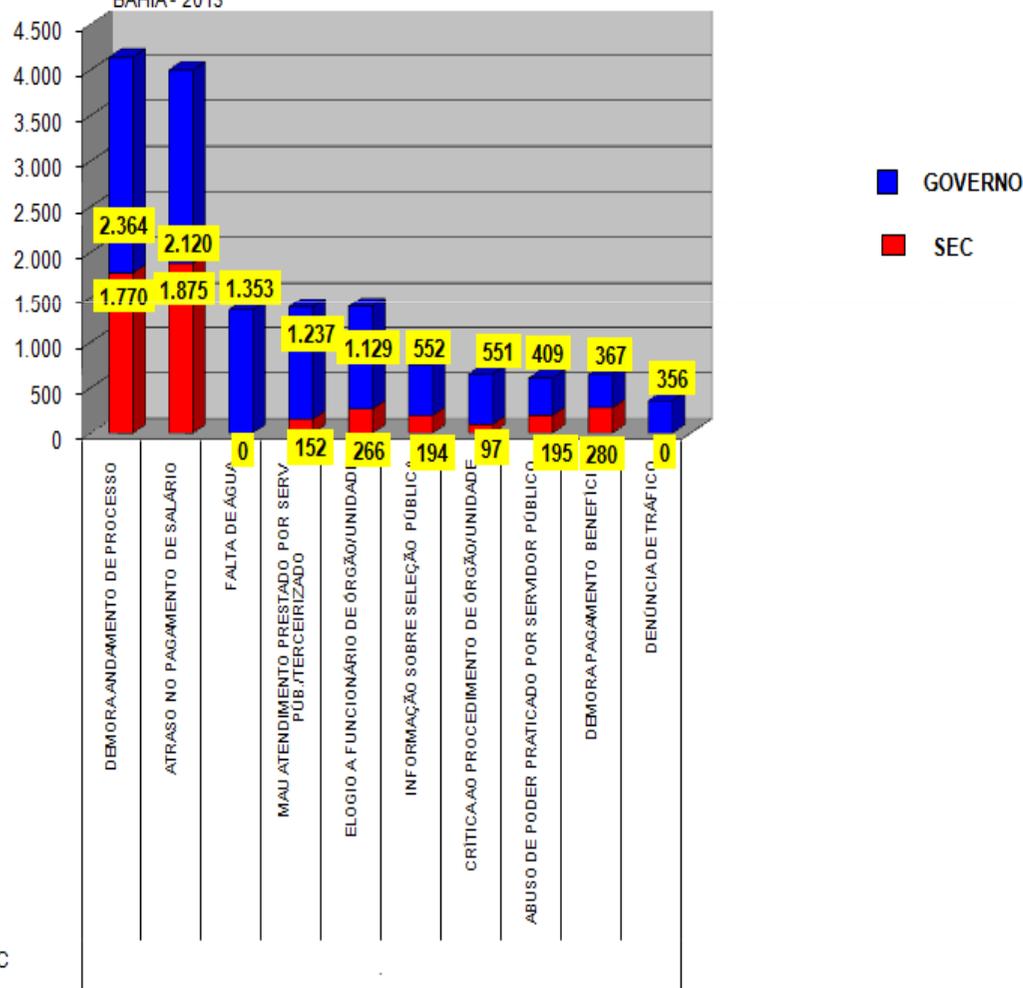
Já o assunto funcionamento escola, apresentou uma queda percentual significativa de 77,1% entre os anos de 2010 e 2013.



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS GOVERNO / SEC
BAHIA - 2013



Dentre os assuntos mais demandados do governo, em 2013, a Secretaria da Educação responde significativamente por demora no andamento de processo e atraso no pagamento de salário.

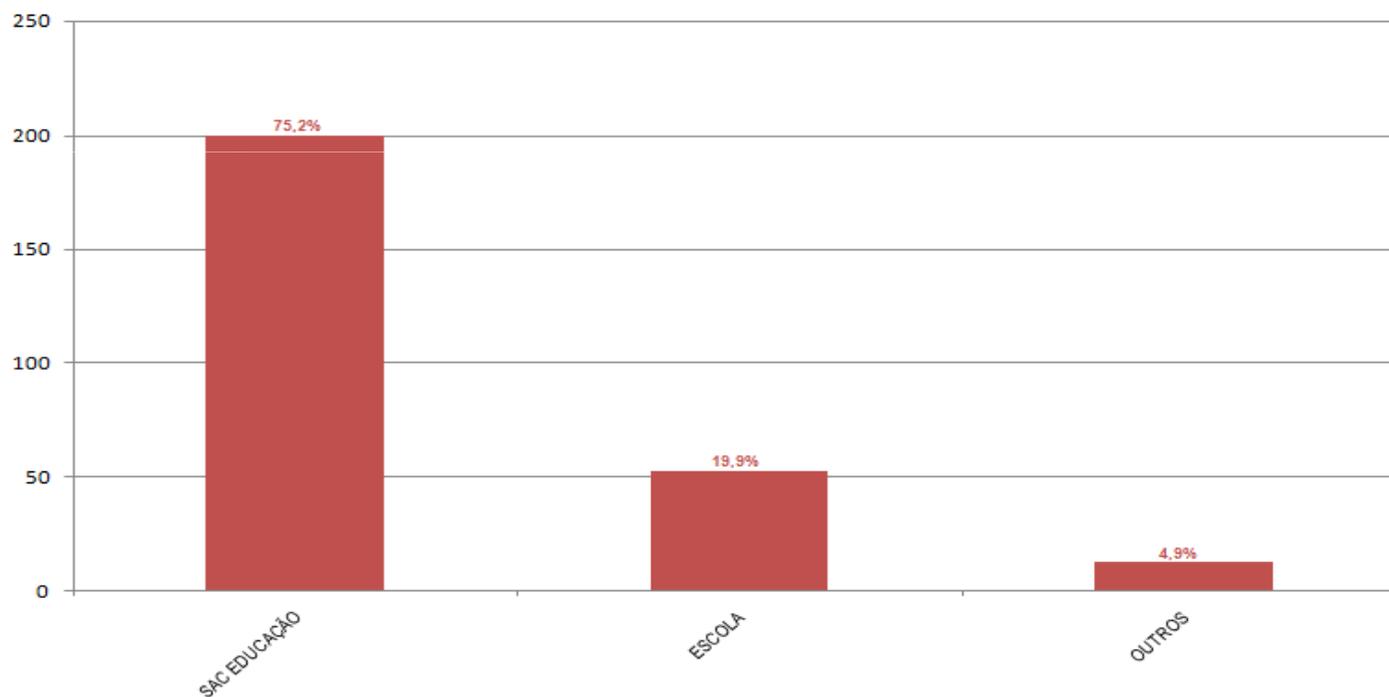


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Com relação ao assunto **ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE**, observa-se um destaque ao atendimento prestado pelos servidores do **SAC-EDUCAÇÃO**, no ano de 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE
BAHIA - 2013



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS: 266

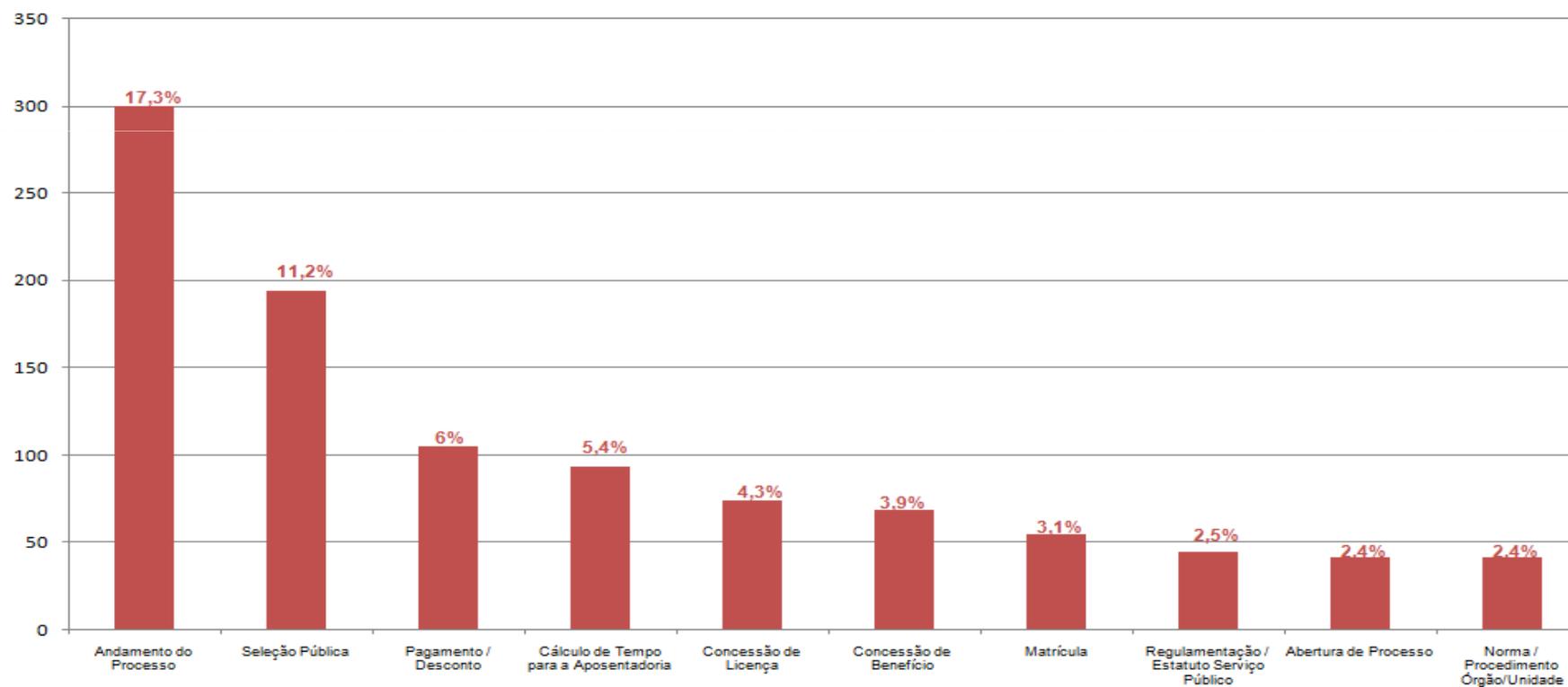


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



2.1 Pedido de Informação

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PEDIDO DE INFORMAÇÃO
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 1.736



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



3 PROJETO OUVIDORIA VAI À ESCOLA

3.1 Considerações iniciais

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.



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



De maio a dezembro de 2013 foram realizadas visitas em 59 Unidades Escolares em Salvador e no Interior, com 94% da comunidade escolar avaliando positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;

Obs: As visitas no interior foram iniciadas em setembro



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



- 496 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação por meio do Projeto "Ouvidoria vai à Escola", no período de maio a dezembro/2013;
- Desse total, 95,6% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.



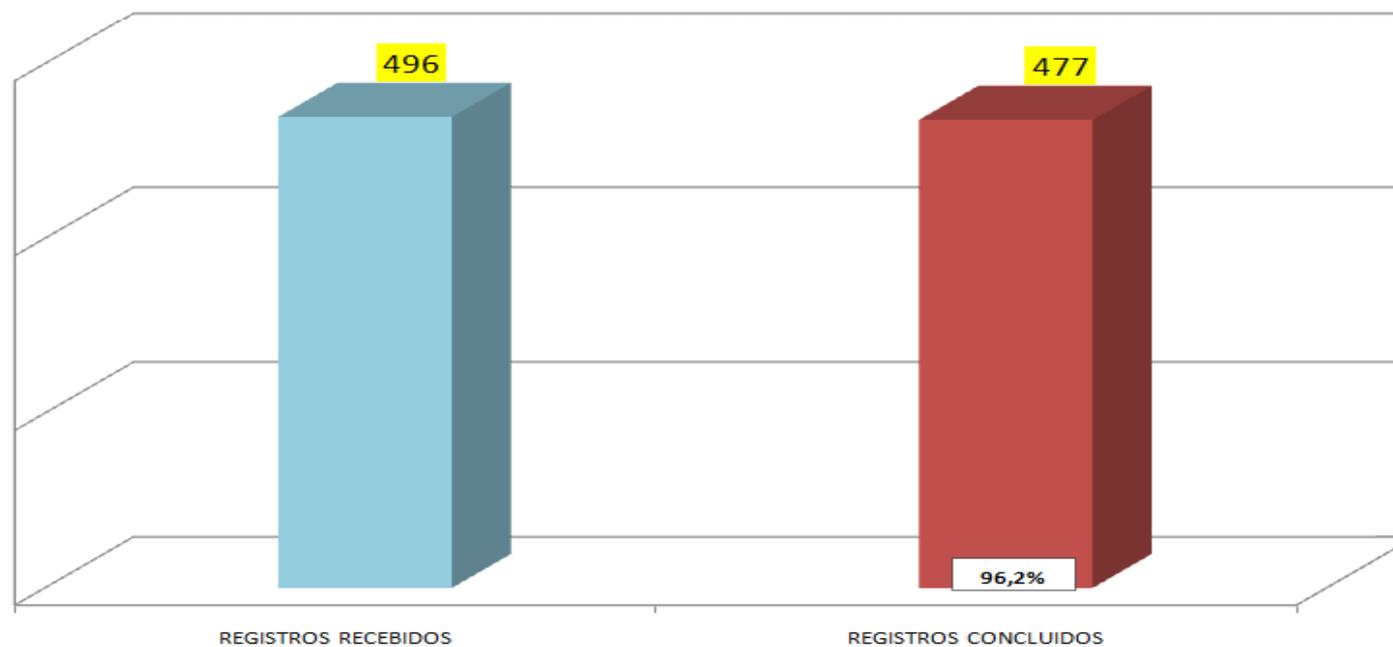
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



3.2 Análise dos Registros

A Ouvidoria já respondeu 96,2% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE : OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

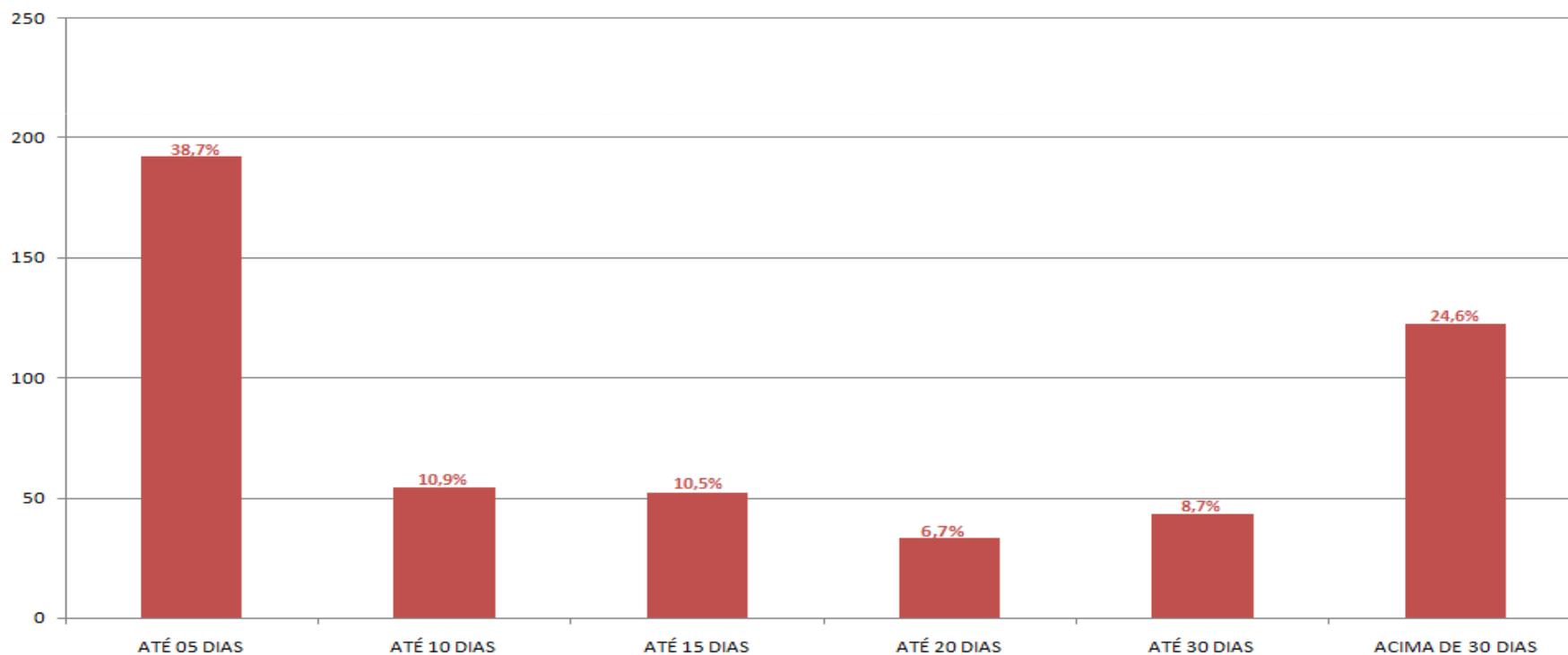


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
QUANTIDADE DE REGISTROS / PRAZO DE RESPOSTA
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

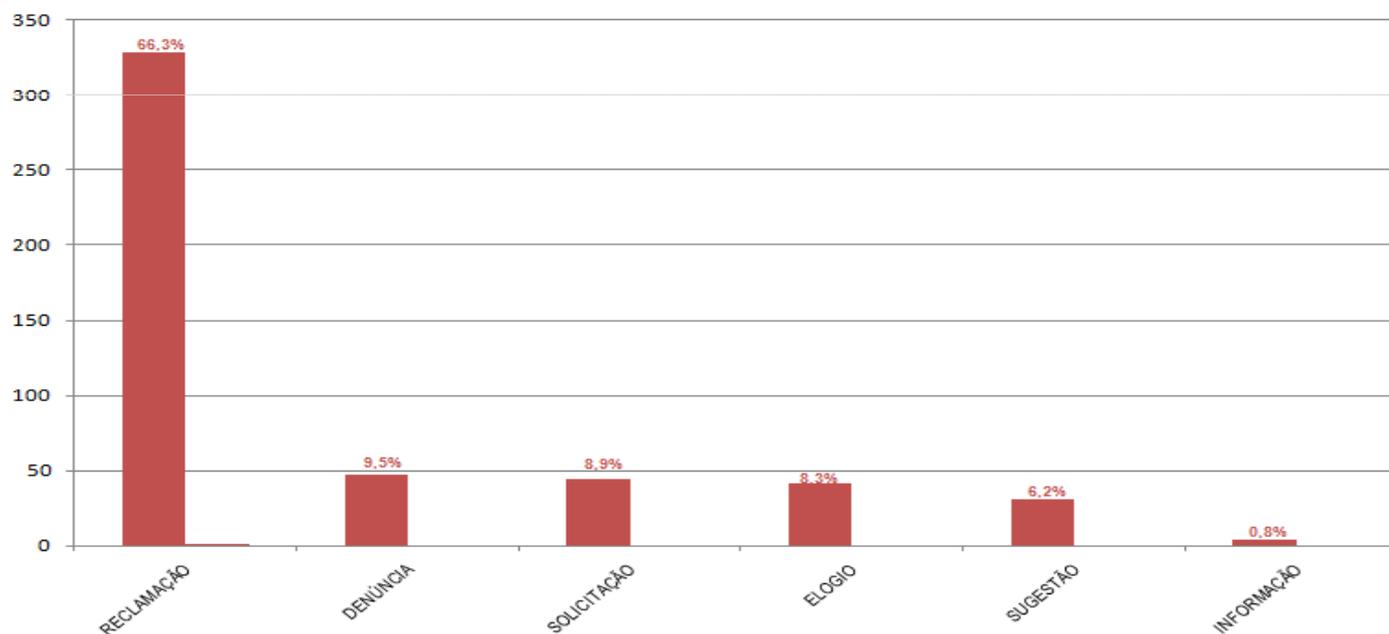


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Reclamação, com 66,3%, é destaque nas demandas recebidas pela Ouvidoria, referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR TIPOLOGIA
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 496

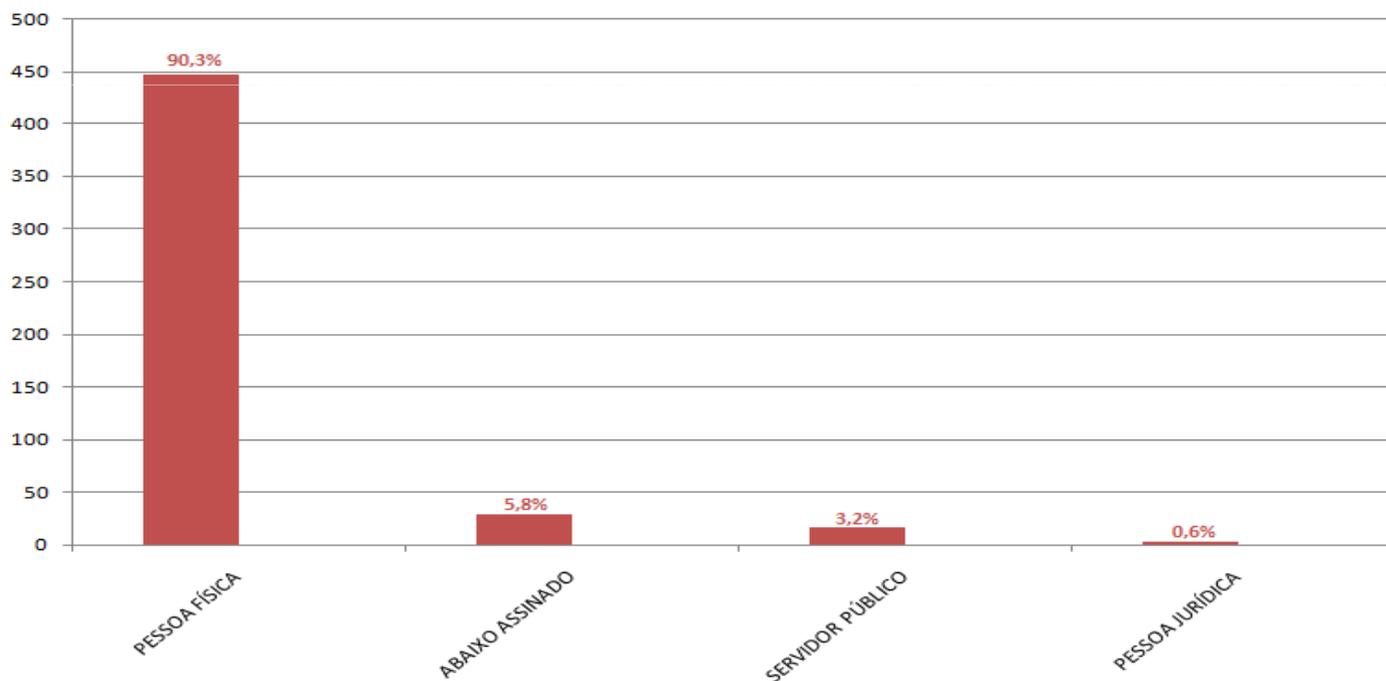


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Observa-se no gráfico abaixo, um destaque para Pessoa Física, com 90,3% na procura da Ouvidoria, na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 456

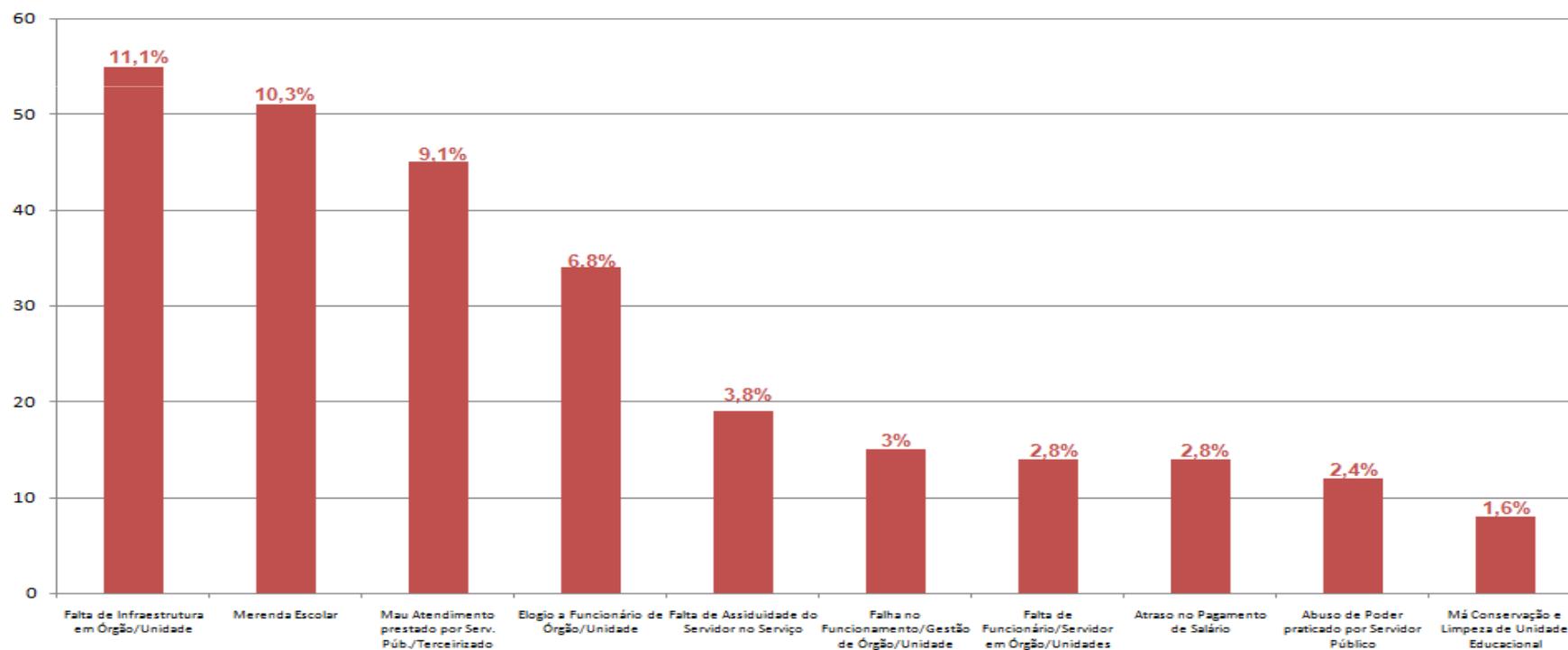


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



Falta de Infraestrutura em Órgão/Unidade, foi o assunto mais demandado no Projeto “ Ouvidoria vai à Escola ”, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



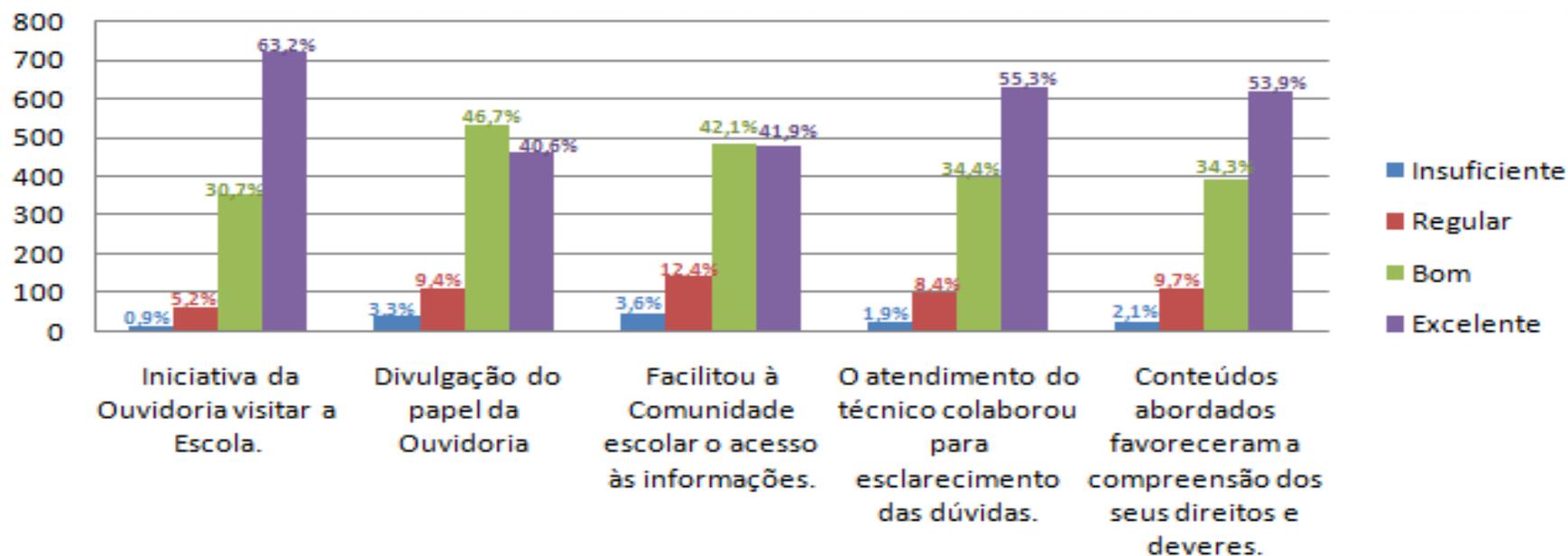
FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 496

3.3 Avaliação do Projeto

Em 59 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Maio a Dezembro/2013, 94% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.

AVALIAÇÃO DO PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "



QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 1.147



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



4 Considerações finais

- ✓ A Ouvidoria realizou, em novembro de 2013, encontro de formação com os técnicos de Ouvidoria nas Direc, visando debater a concepção de Ouvidoria Pública e alinhar os procedimentos para implementação do Projeto Ouvidoria vai à escola.
- ✓ A Ouvidoria participou, em setembro de 2013, da Caravana das Ouvidorias do Nordeste, realizada em Salvador, com o objetivo de discutir a criação do Sistema Federal de Ouvidorias e a articulação do Sistema Nacional de Participação Social.
- ✓ A Ouvidoria da Educação, contando com a participação das superintendências, responde cerca de 50% das demandas do cidadão no prazo de 5 dias;
- ✓ Em 59 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, 94% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;
- ✓ A Ouvidoria faz 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;
- ✓ Cerca de um terço dos registros feitos pela internet é por meio do portal da Educação no período de 2010 a 2013;



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



- ✓ **Andamento de Processo e Pagamento de Salário foram os assuntos mais demandados nos anos de 2010 a 2013;**
- ✓ **Conforme verificado nos registros, ainda existe gargalo no tratamento dos processos de abono permanência/imunidade funprev;**
- ✓ **No ano de 2013, percebe-se um crescimento significativo das demandas referentes a pagamento a prestador de serviço e terceirizados (em virtude do atraso do pagamento aos funcionários);**
- ✓ **Dos registros recebidos referentes a ELOGIO A FUNCIONÁRIO de ÓRGÃO/UNIDADE, observa-se um destaque no atendimento prestado pelos servidores do SAC/EDUCAÇÃO, no ano de 2013 (75,2%), seguido do atendimento prestado pelos servidores lotados nas ESCOLAS (19,9%).**