

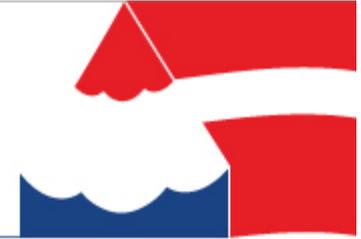
Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM
AJUDAR A MELHORAR
A EDUCAÇÃO



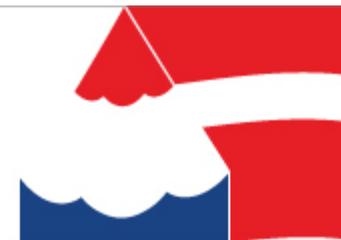
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades
4 Trimestres / 2016**



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Rui Costa

Secretário de Educação
Walter Pinheiro

Sub-secretário de Educação
Nildon Pitombo

Chefe de Gabinete
Cláudio Silva

Ouvidor Geral do Estado
José Maria Dutra

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidor Adjunto
Cynthia Almeida

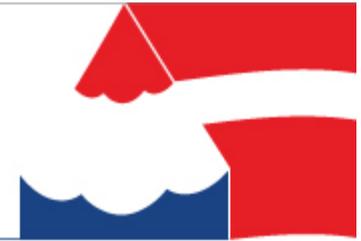
Técnicos
Eneide Vânia
Gabriela Aragão
Kátia Castro
Maíra Miranda
Márcia Muniz
Tânia Mara
Vânia Vieira

Estagiários
Emerson Brito
João Vítor
Larissa Silva
Matheus Barbosa
Simone Miranda
Yasmim Maia



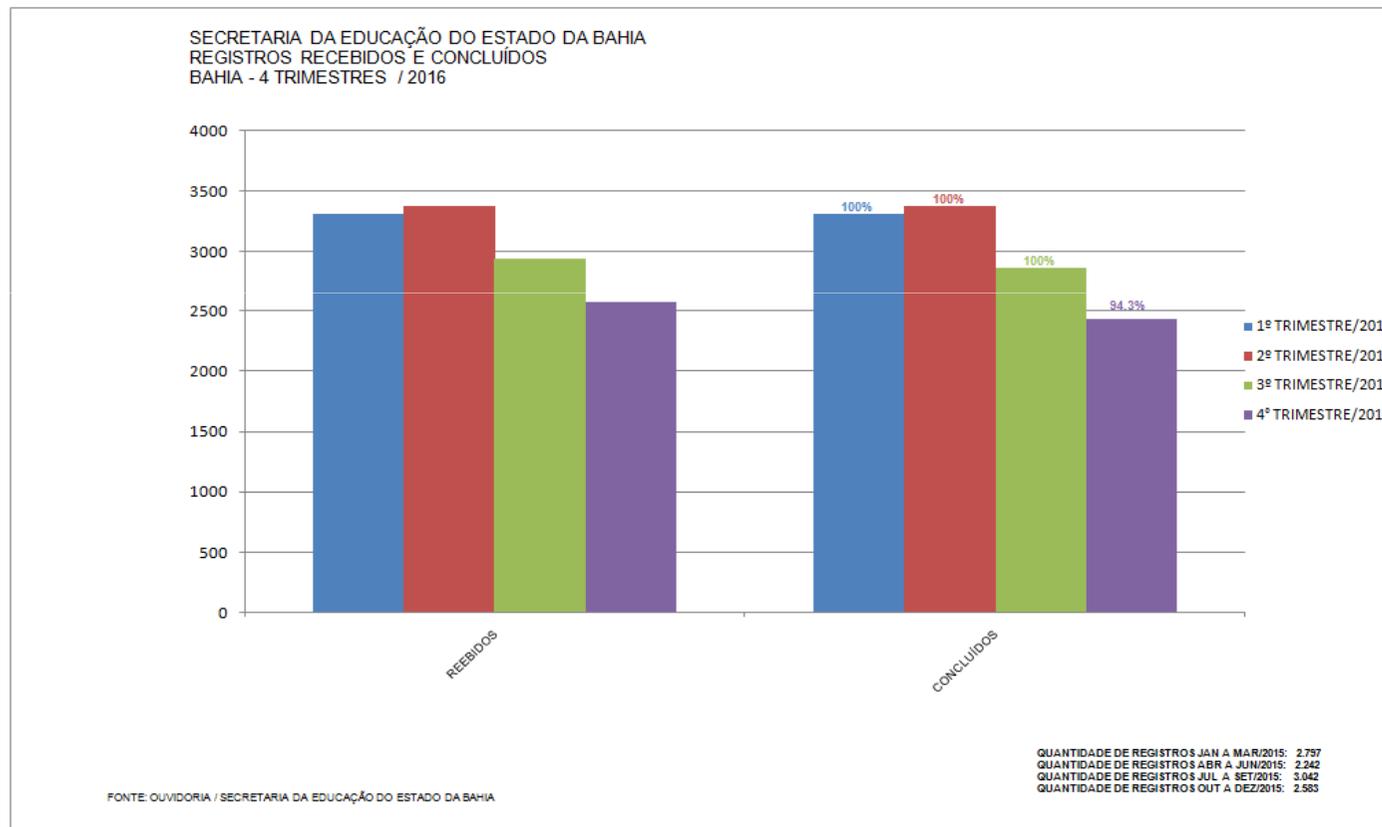
1 - Considerações iniciais

- 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 2.583 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2016, comparando com os 2.948 registros recebidos no 3º trimestre/2016, os 3.383 registros recebidos no 2º trimestre/2016 e os 3.116 registros recebidos no 1º trimestre/2016.
- Desse total, já foram concluídos 94,3% dos registros recebidos no 4º trimestre/2016, com a devida reposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Educação.



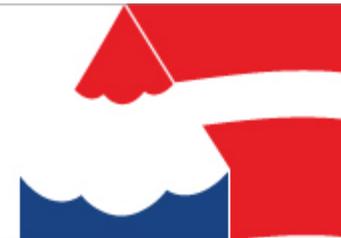
2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 94,3% das manifestações recebidas no 4º trimestre/2016.

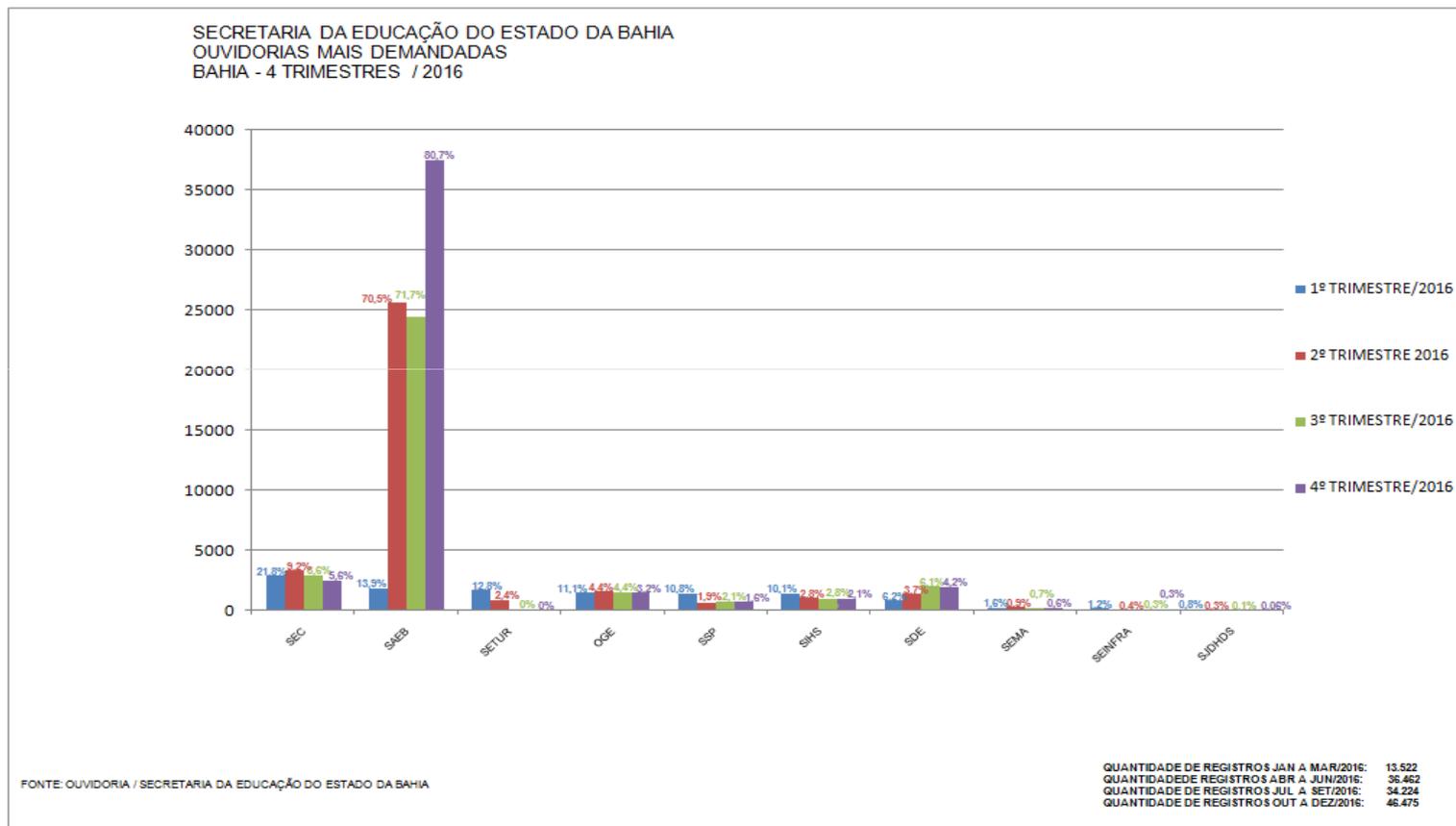


A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2016, recebeu 2.583 registros e respondeu 94,3% das ocorrências, enquanto que no 3º trimestre recebeu 2.948 registros, no 2º trimestre 3.383 registros e no 1º trimestre recebeu 3.116 registros, respondendo a 100% do total da demanda recebida nos três primeiros trimestres.

Esse índice de resolubilidade indica o grau de eficácia de 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.

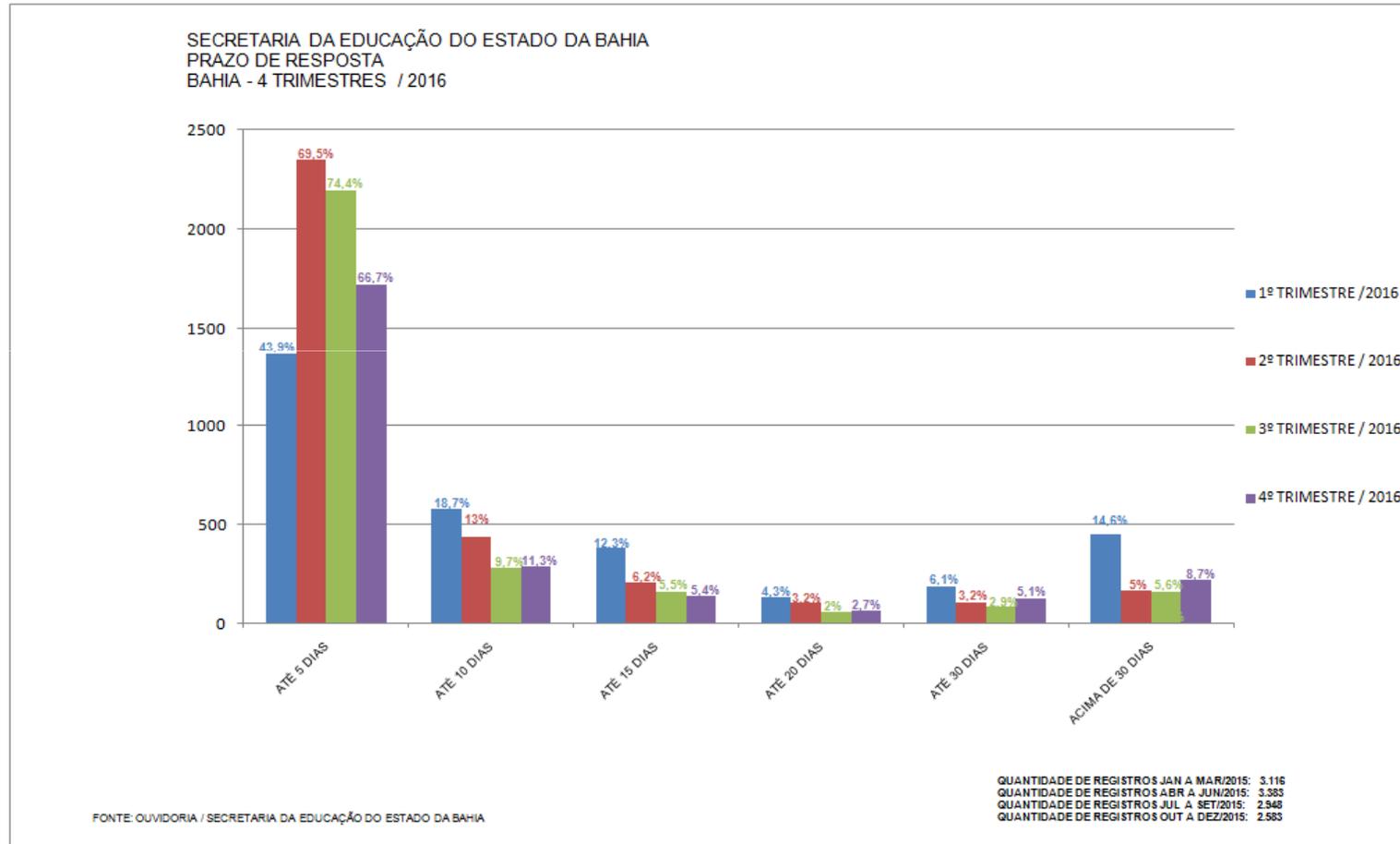


No gráfico abaixo, observa-se o total de registros recebidos por Ouvidoria Especializada, nos 4 trimestres/2016, do total recebidos pela OGE.

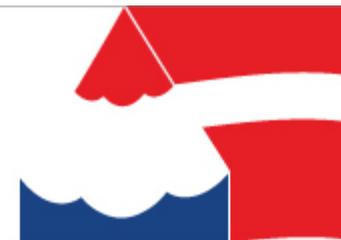




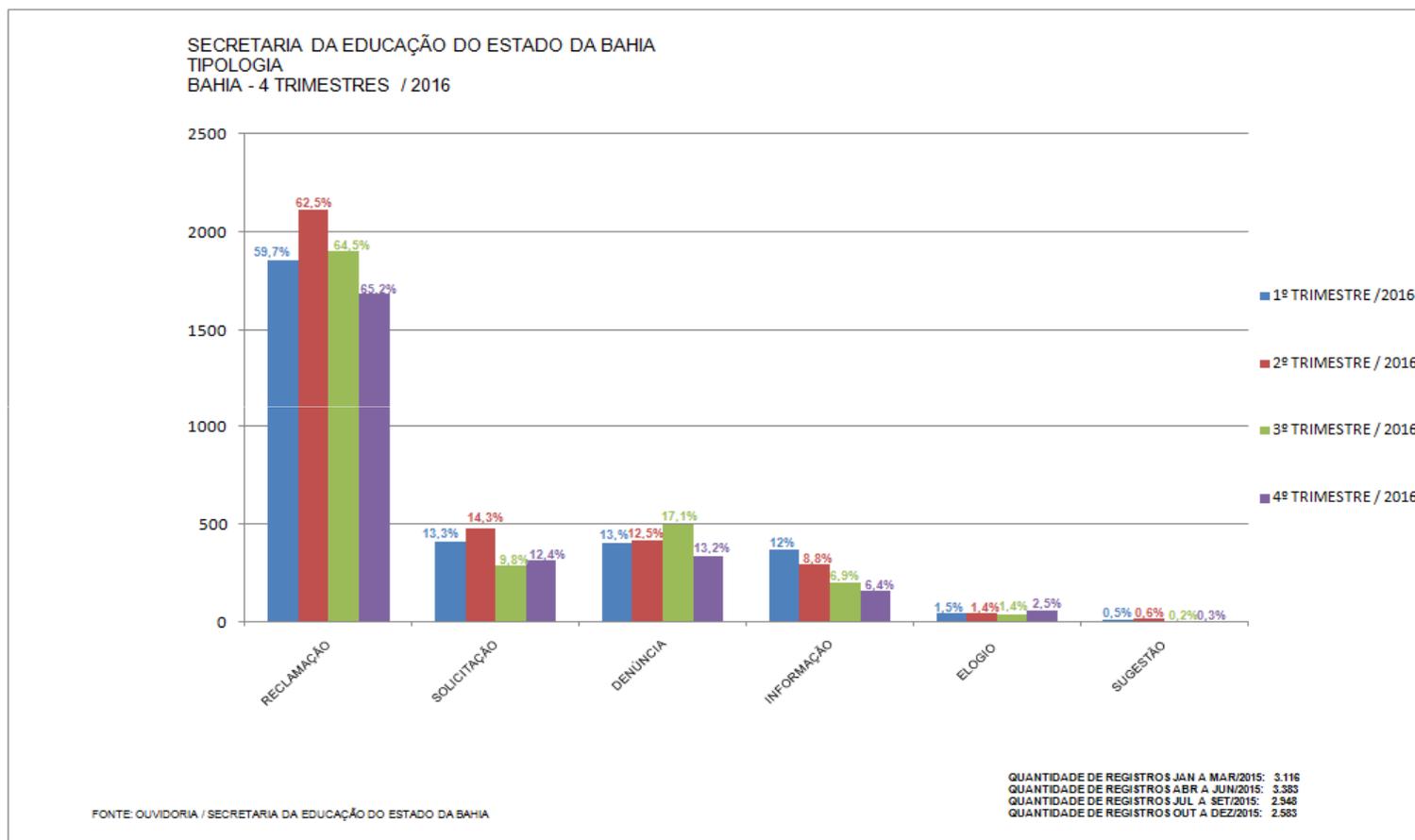
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, recebidos nos 4 trimestres/2016.



Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



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



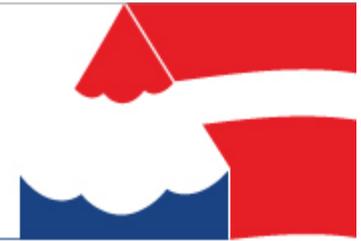
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se nos 4 trimestres/2016, seguida de solicitação e denúncia.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Reclamação e Denúncia, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

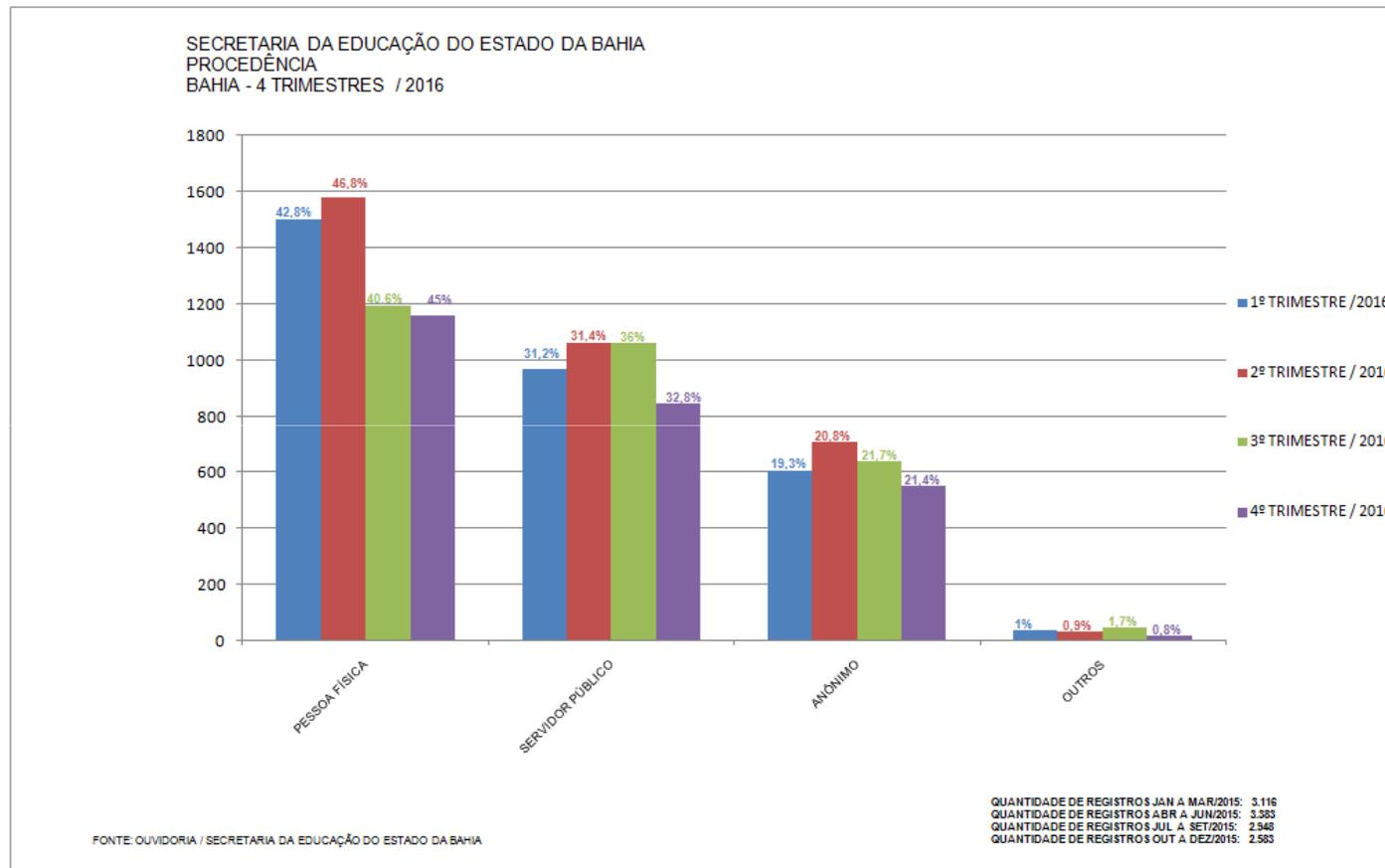


SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



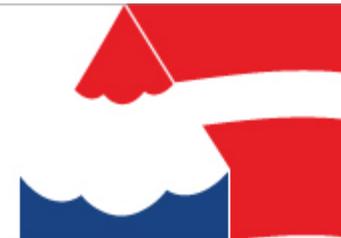


Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:

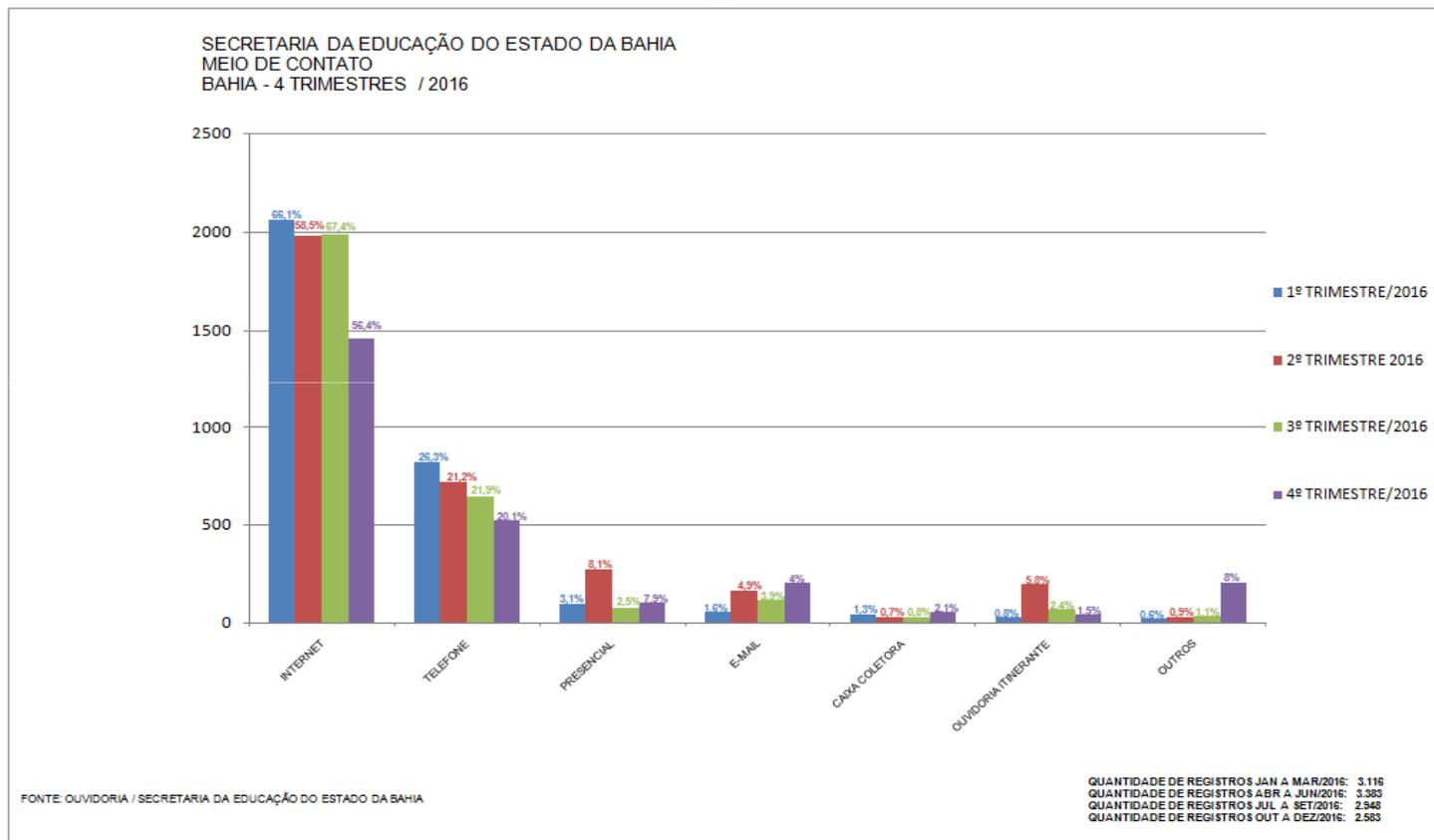


No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que pessoa física correspondeu a 45% da demanda recebida no 4º trimestre/2016, na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos nos quatro trimestres/2016, percebe-se uma estabilidade nas demandas recebidas referentes a servidor público.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Pessoa Física e Servidor Público, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

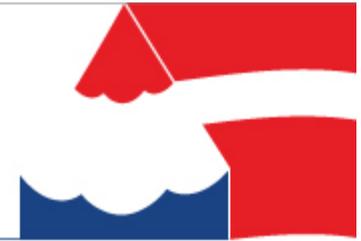


No que refere-se ao Meio de Contato, observam-se os dados abaixo, com referência aos registros recebidos nos 4 trimestres/2016.

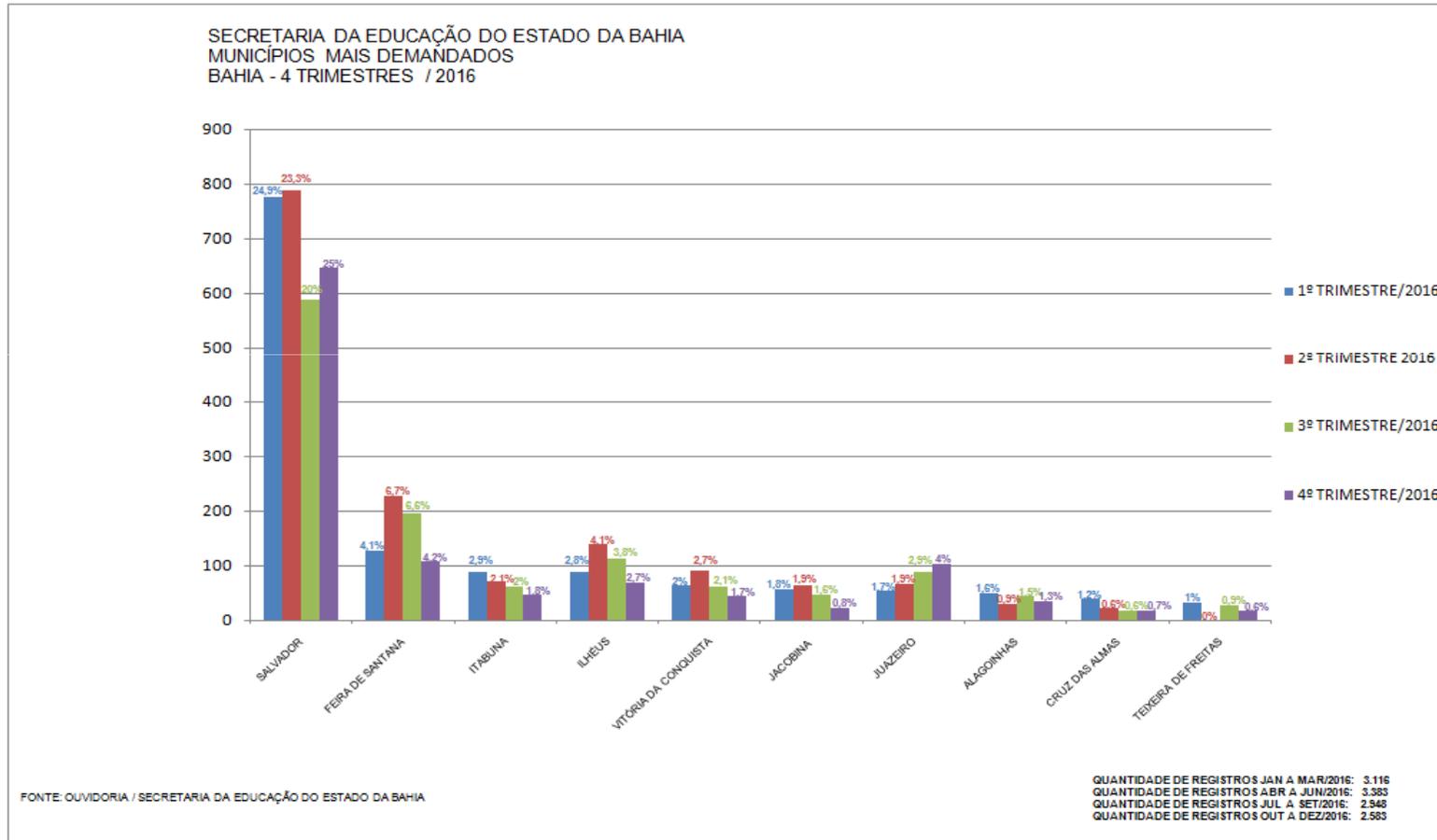


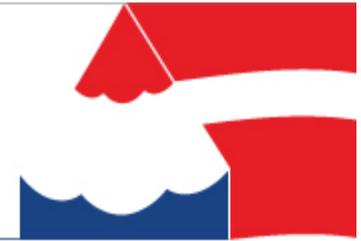
Com relação ao meio de contato, constatou-se nos 4 trimestres/2016, que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Internet, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

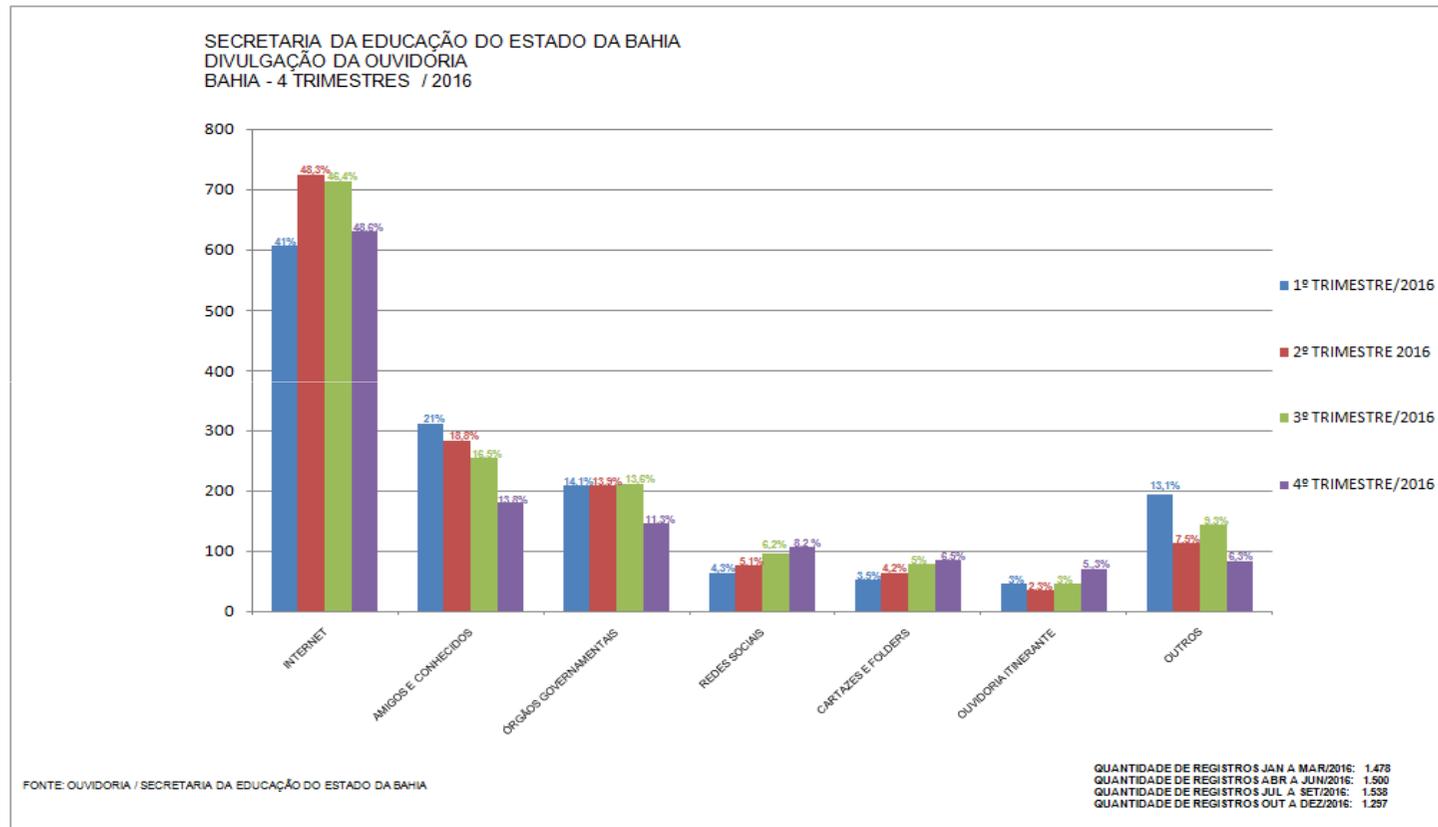


Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2016.



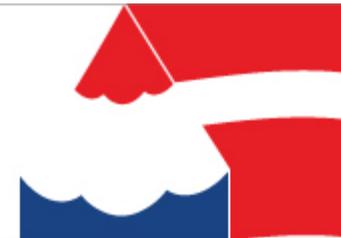


Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2016.

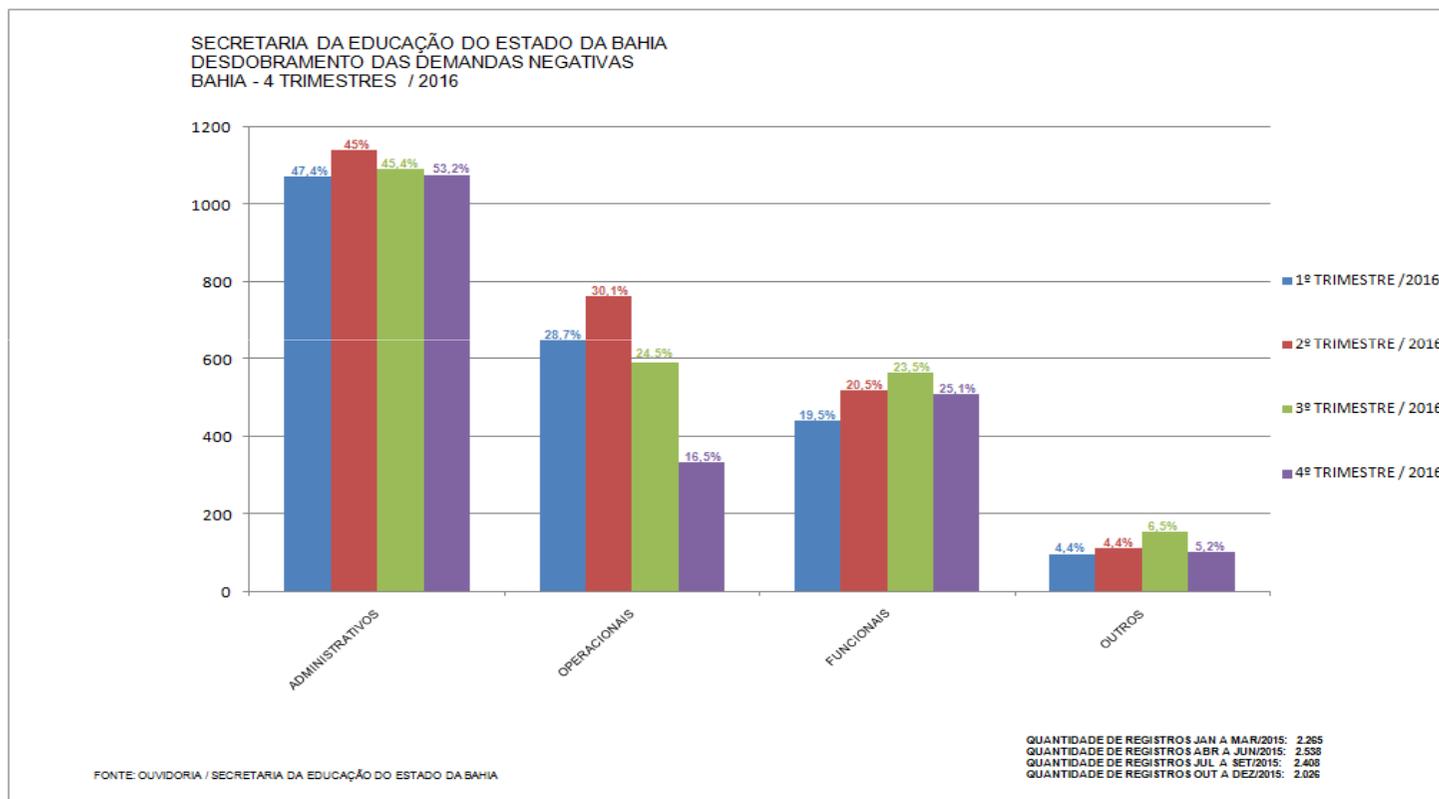


Considerando os dez assuntos mais demandados nos quatro trimestres/2016 e os registros que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos/conhecidos e órgãos governamentais.

Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



Observa-se que no 4º trimestre/2016, Assuntos Administrativos correspondem a 53,2% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Funcionais com 25,1%. Destaca-se, ainda, que no 2º trimestre/2016, os assuntos operacionais apresentaram uma demanda de 30,1% da demanda recebida.



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.

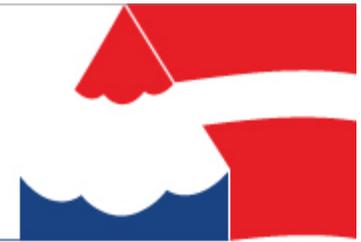
ASSUNTOS OPERACIONAIS
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Assuntos Administrativos e Assuntos Funcionais, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

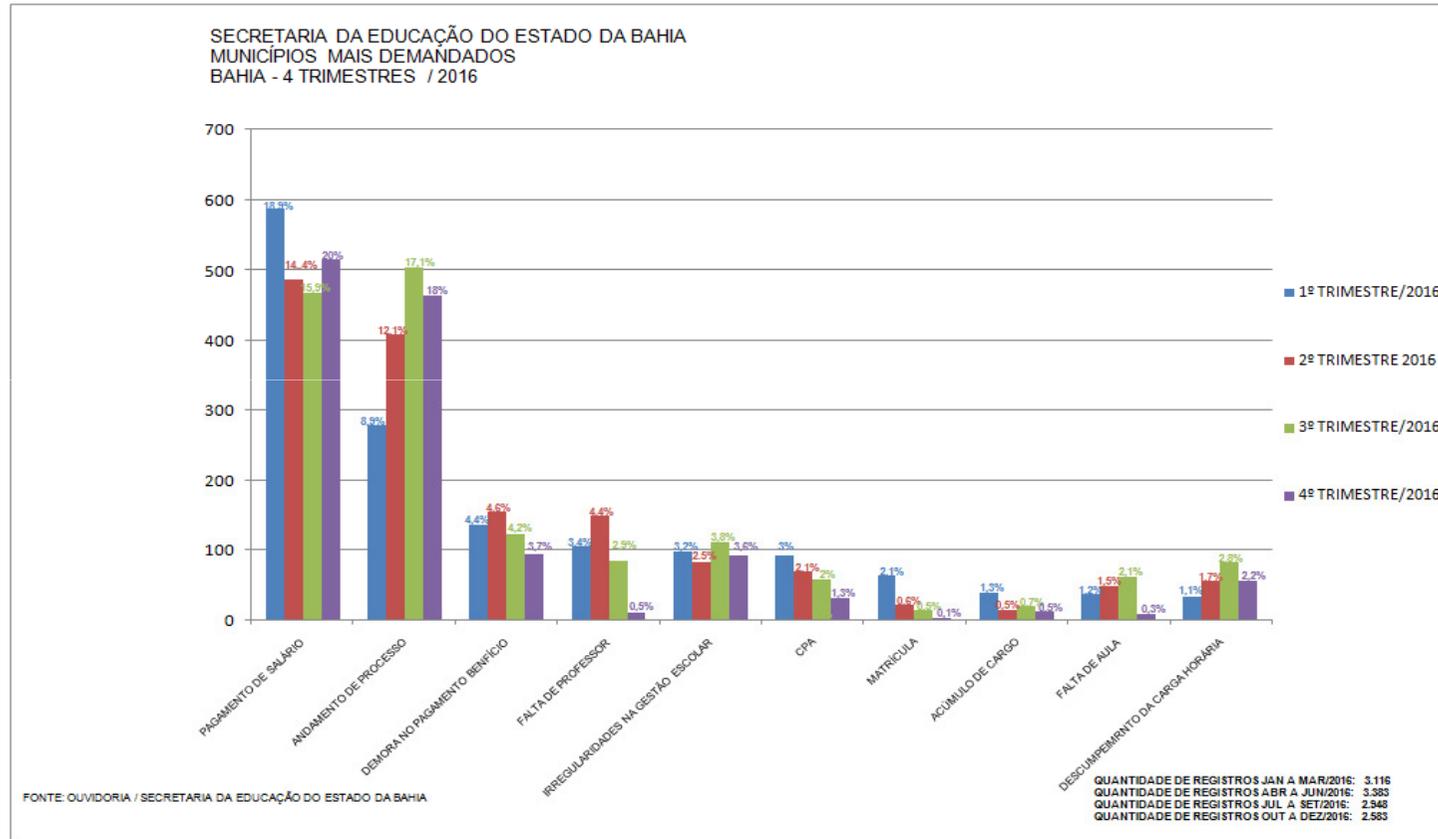


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



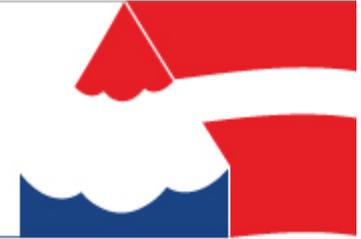


Pagamento de Salário corresponde a 20% do total de manifestações recebidas nos 4 trimestres/2016.

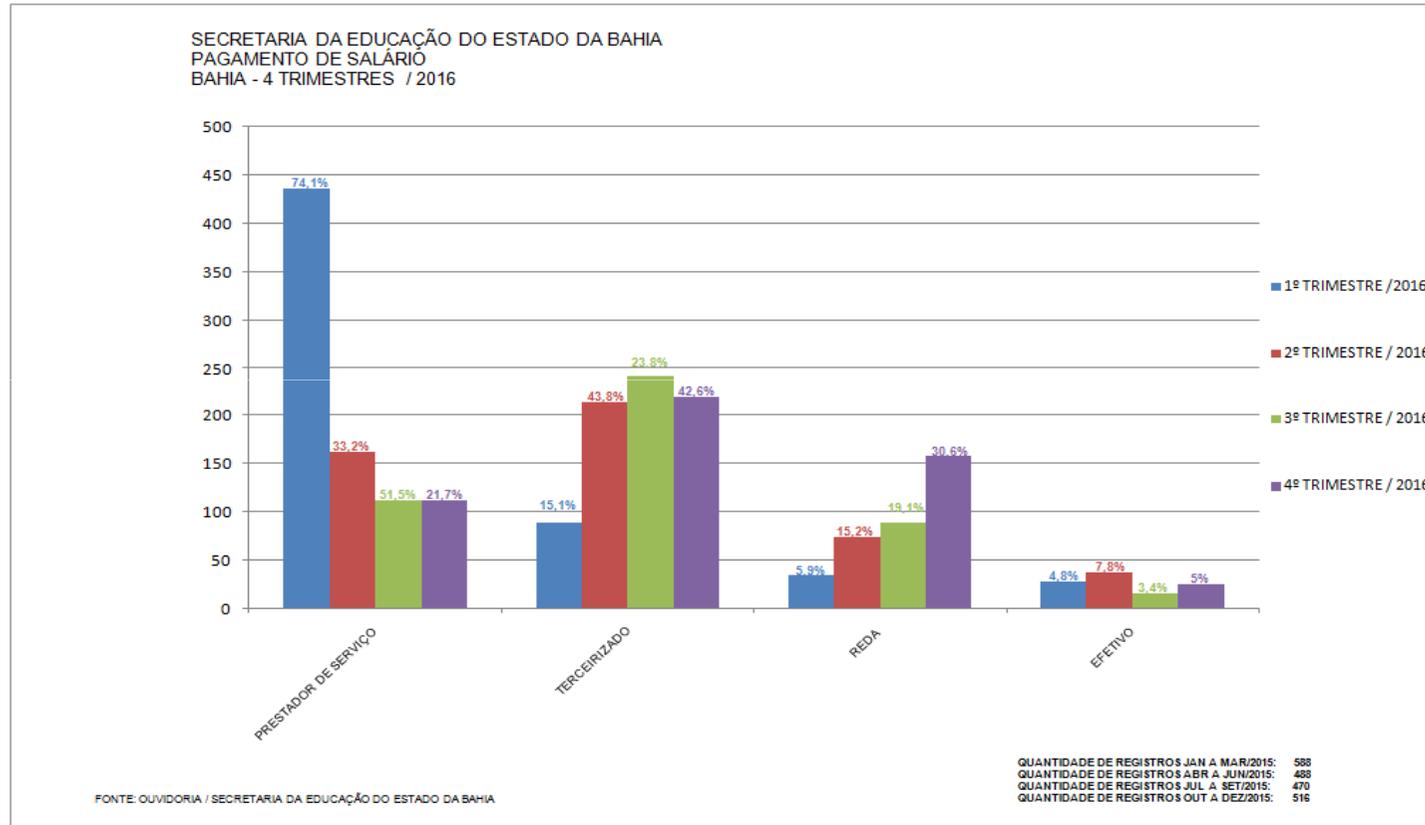


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nos quatro trimestres/2016, Andamento de Processo apresentou um aumento percentual de 50,5% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestre/2016. Percebe-se também uma queda percentual de 20,5% nas demandas referentes a Pagamento de Salário, entre o 3º e 4º trimestres/2016.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Pagamento de Salário e Andamento de Processo, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

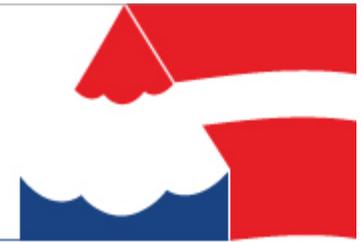


Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos com maior número de reclamações na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2016.



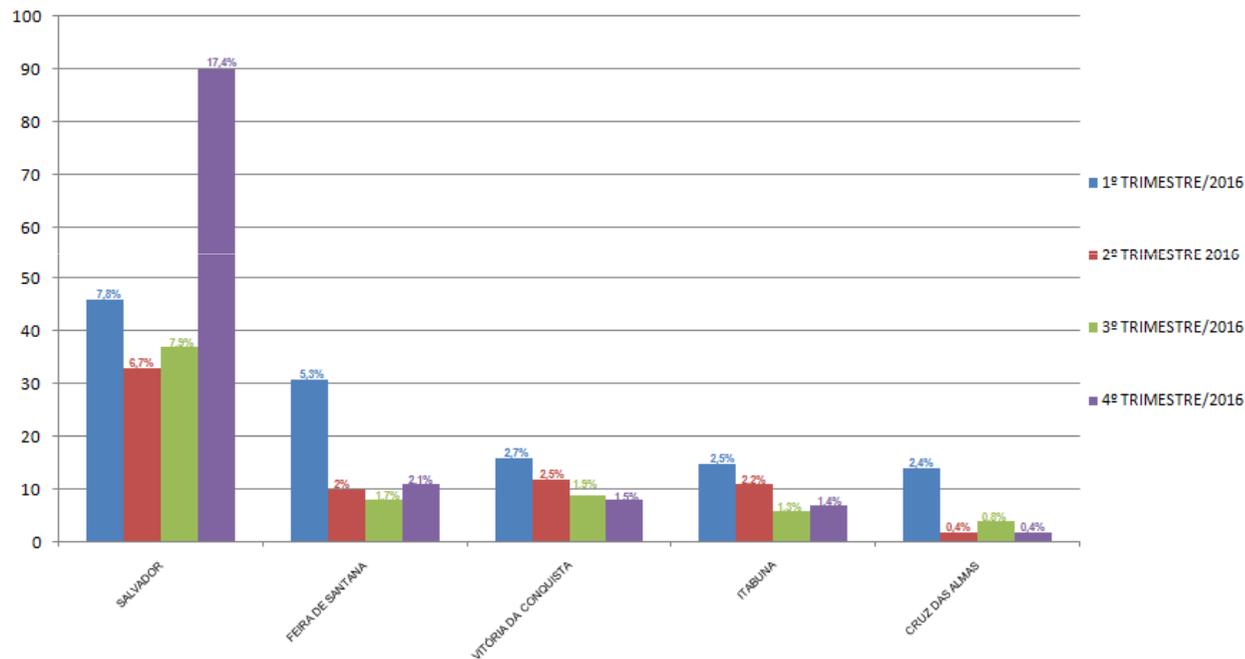
Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos nos quatro trimestres/2016, referentes a pagamento de REDA, destaca-se uma demanda significativa referente a Reda/Emergencial (73,8%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (69,5%). Percebe-se também, um aumento percentual de 64,5 % nas demandas referentes a falta de pagamento a terceirizado, entre o 1º e 4º trimestre/2016, destacando-se pagamentos dos meses de julho a setembro e rescisões contratuais.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre para este tema.



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, nos 4 trimestres/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PAGAMENTO DE SALÁRIO
BAHIA - 4 TRIMESTRES / 2016



Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes ao municípios de Salvador, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

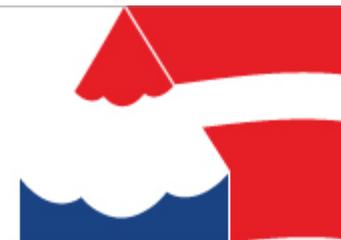
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 588
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 488
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2016: 470
QUANTIDADE DE REGISTROS OUT A DEZ/2016: 516

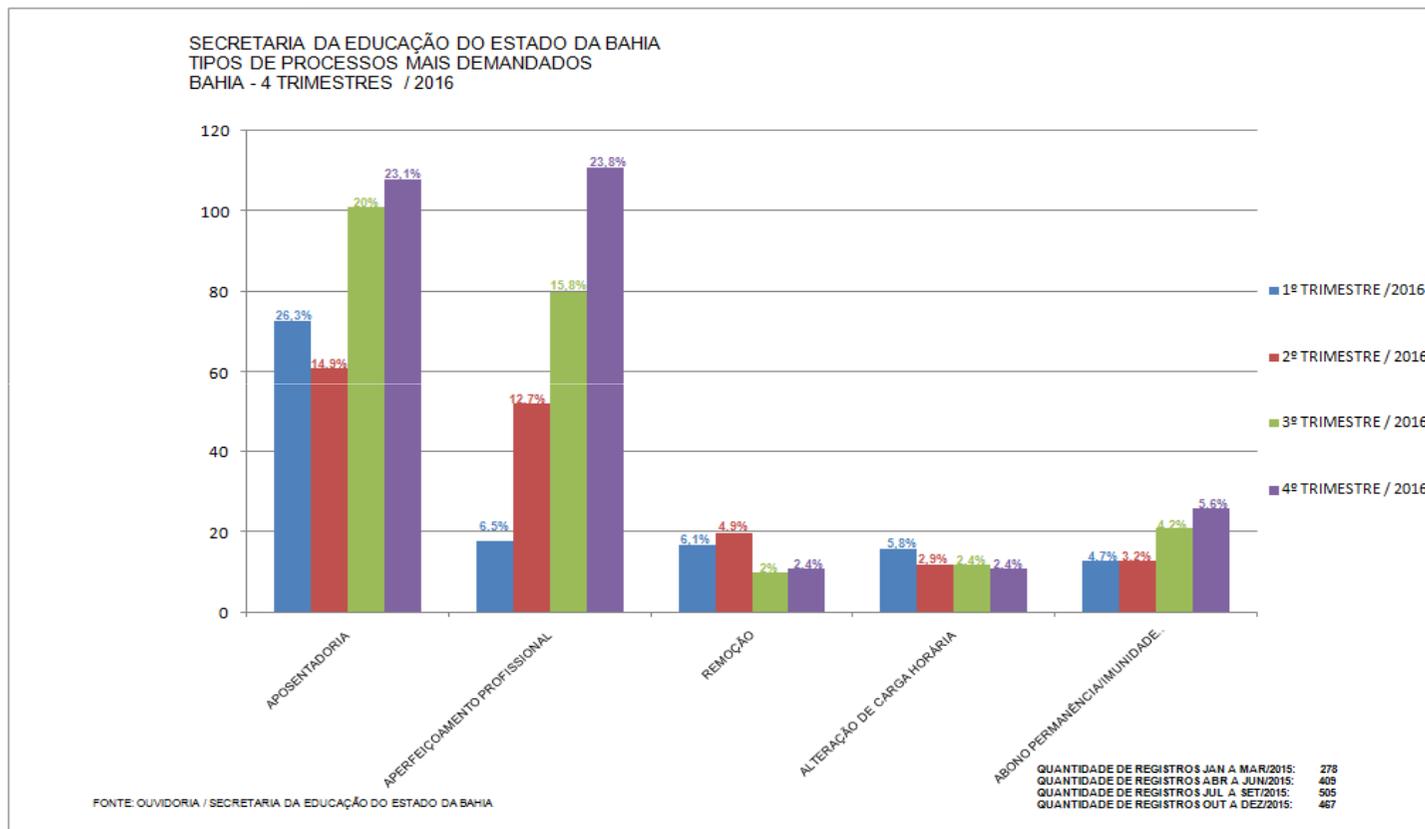


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



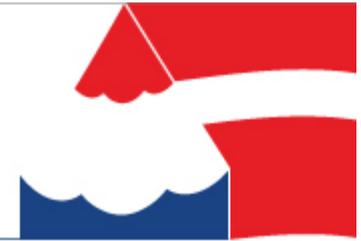


Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2016.

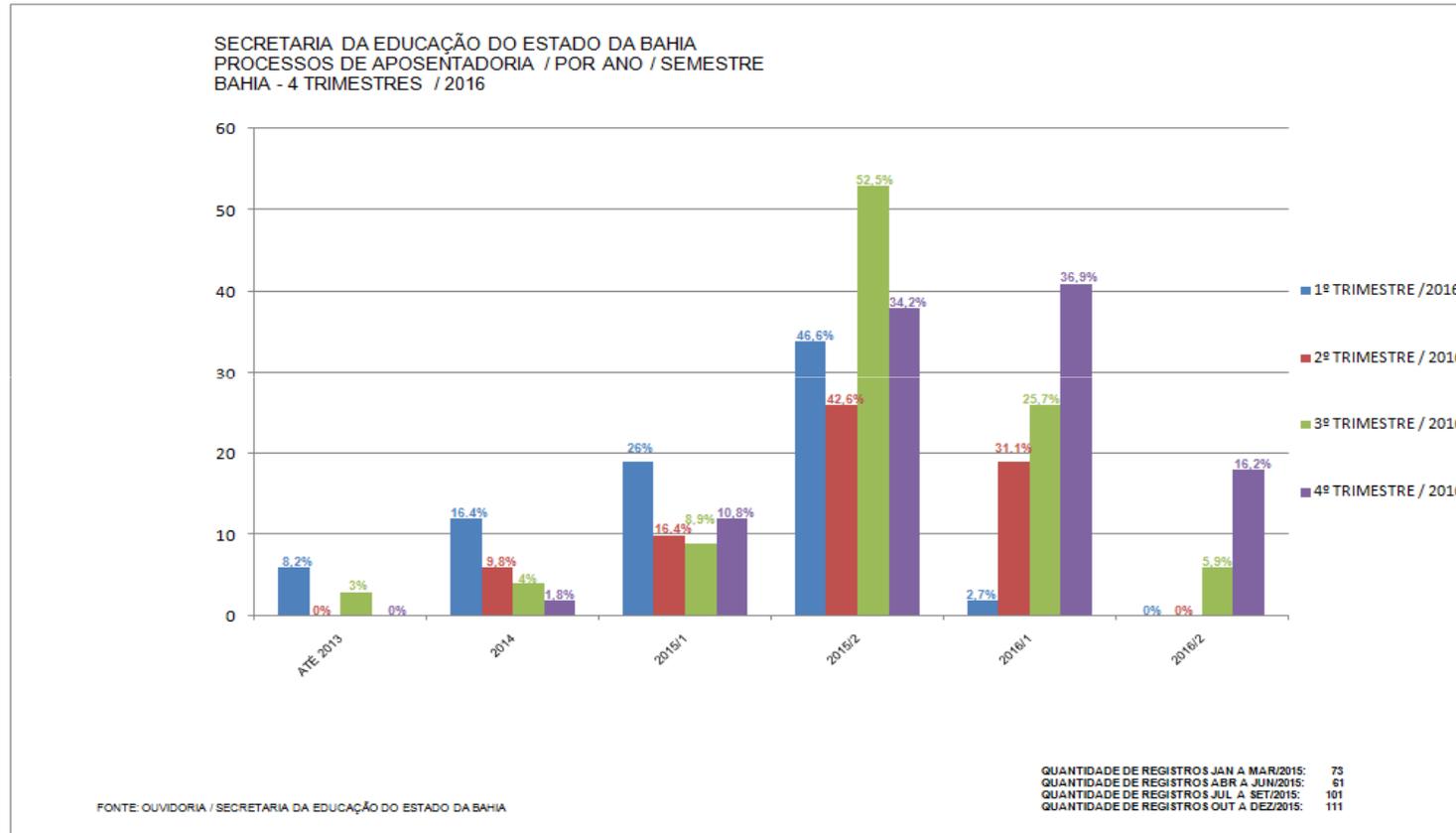


No assunto Andamento de Processo, destaca-se um aumento percentual de 35,5% nos processos referentes aposentadoria entre o 2º e 4º trimestres/2016. Com relação aos processos referentes a aperfeiçoamento profissional, observa-se um aumento percentual de 72,7% na demanda entre o 1º e 4º trimestres/2016, em virtude da demora no deferimento dos processos e a publicação em Diário Oficial.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

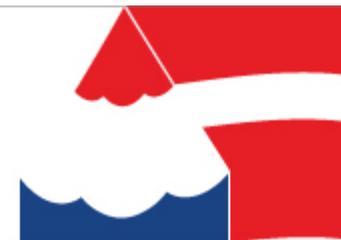


Observa-se abaixo, a quantidade de processos de aposentadoria, recebidos nos 4 trimestres/2016.



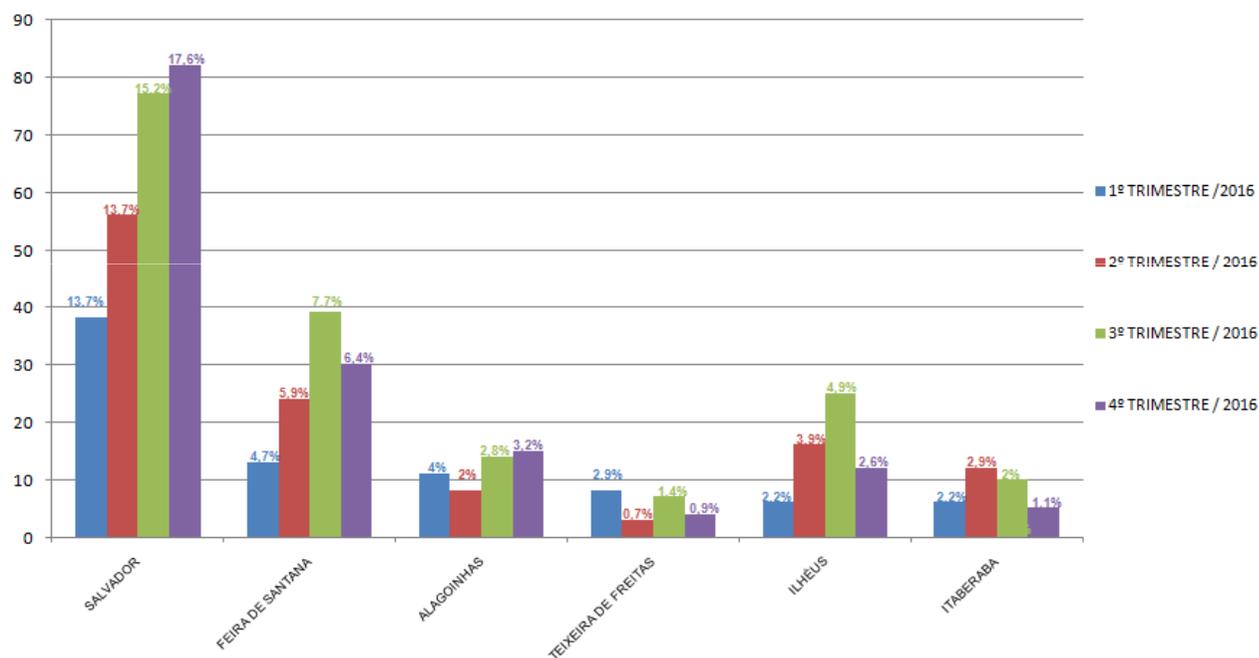
Com base nos registros recebidos nos 4 trimestres/2016, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 2º semestre/2015 e no 1º semestre/2016, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, nos 4 trimestre/2016.

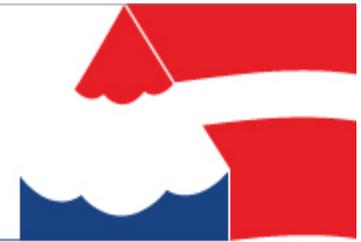
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / ANDAMENTO DE PROCESSO
BAHIA - 4 TRIMESTRES / 2016



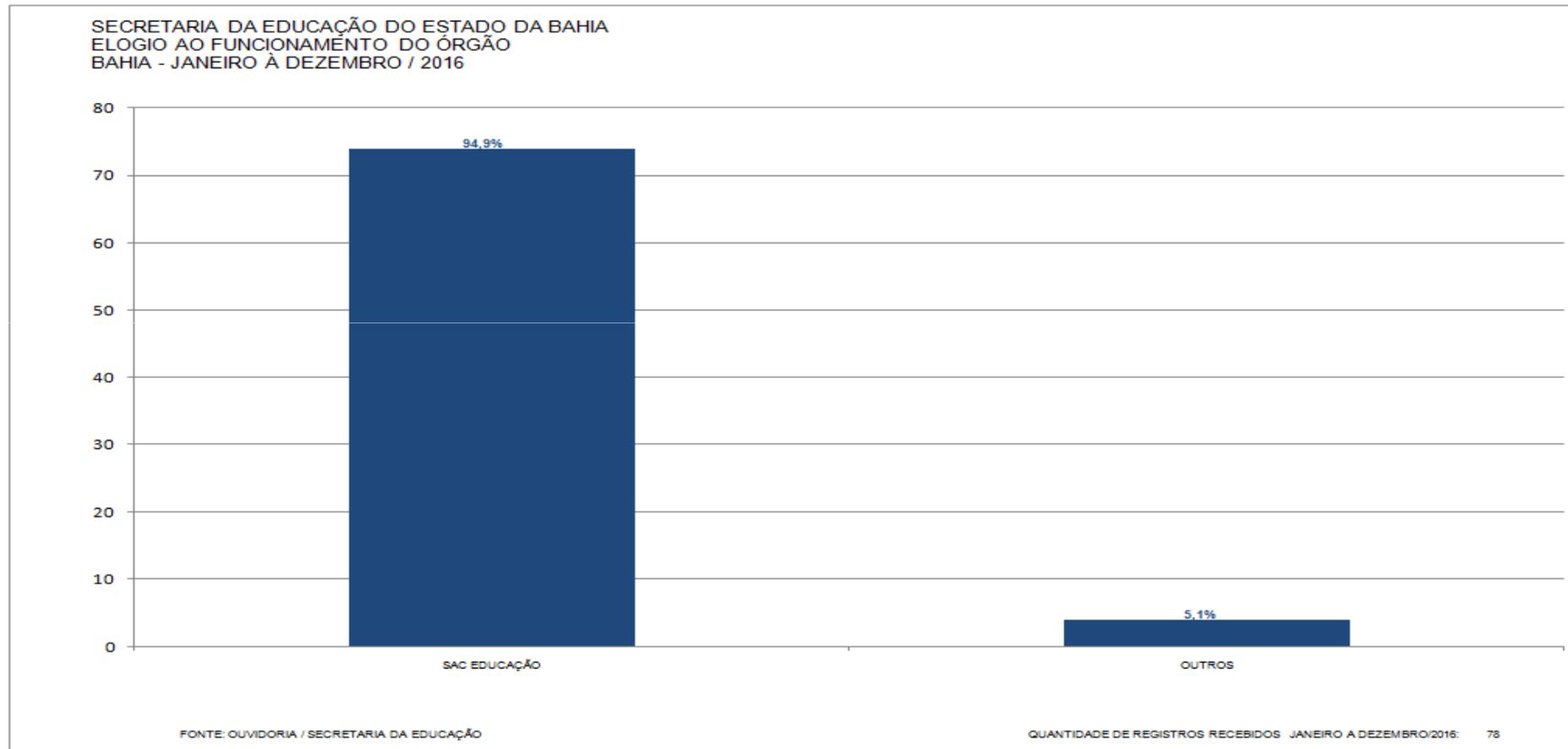
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

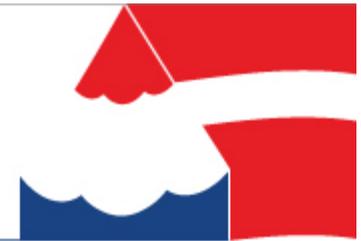
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2015: 278
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2015: 409
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2015: 505
QUANTIDADE DE REGISTROS OUT A DEZ/2015: 467

Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes aos municípios de Salvador, Alagoinhas e Itaberaba varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

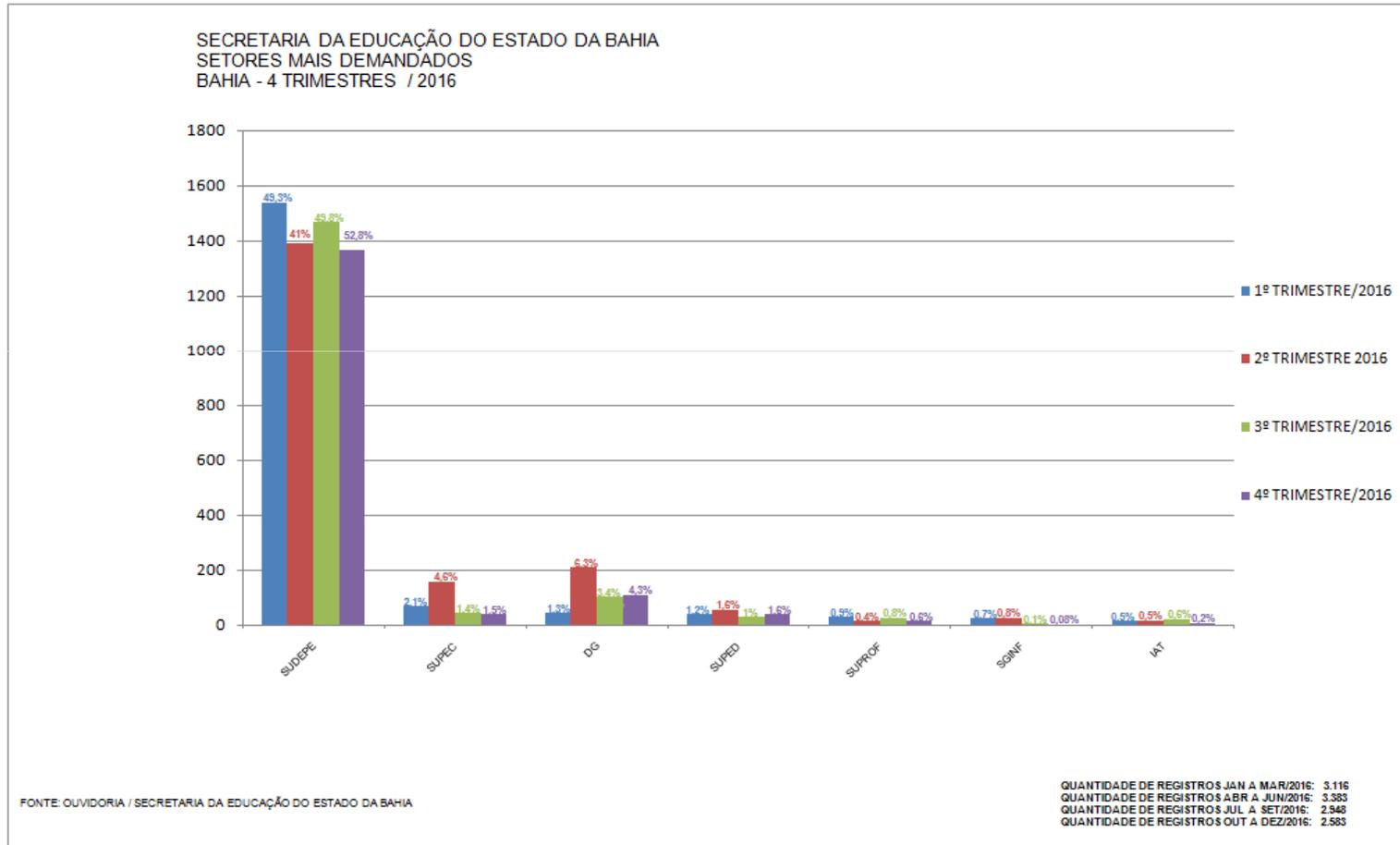


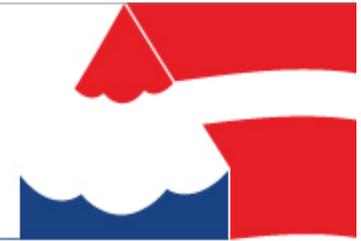
94,9% dos elogios recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2016 referentes ao Funcionamento do Órgão Público, refere-se ao Sac/Educação.





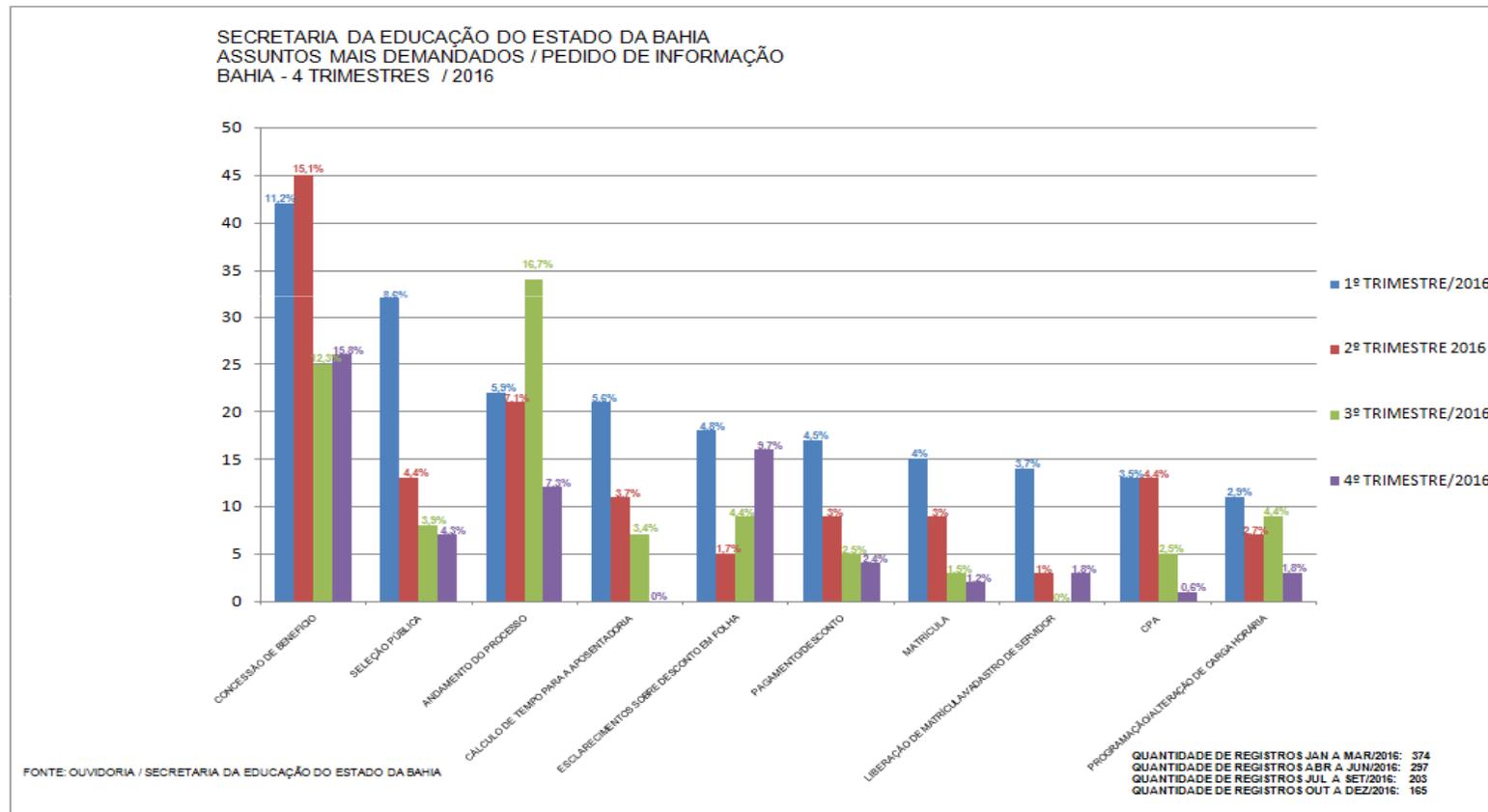
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2016, a **SUDEPE** corresponde a maior demanda de registros recebidos.

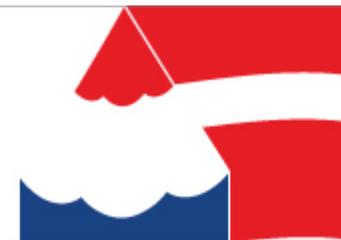




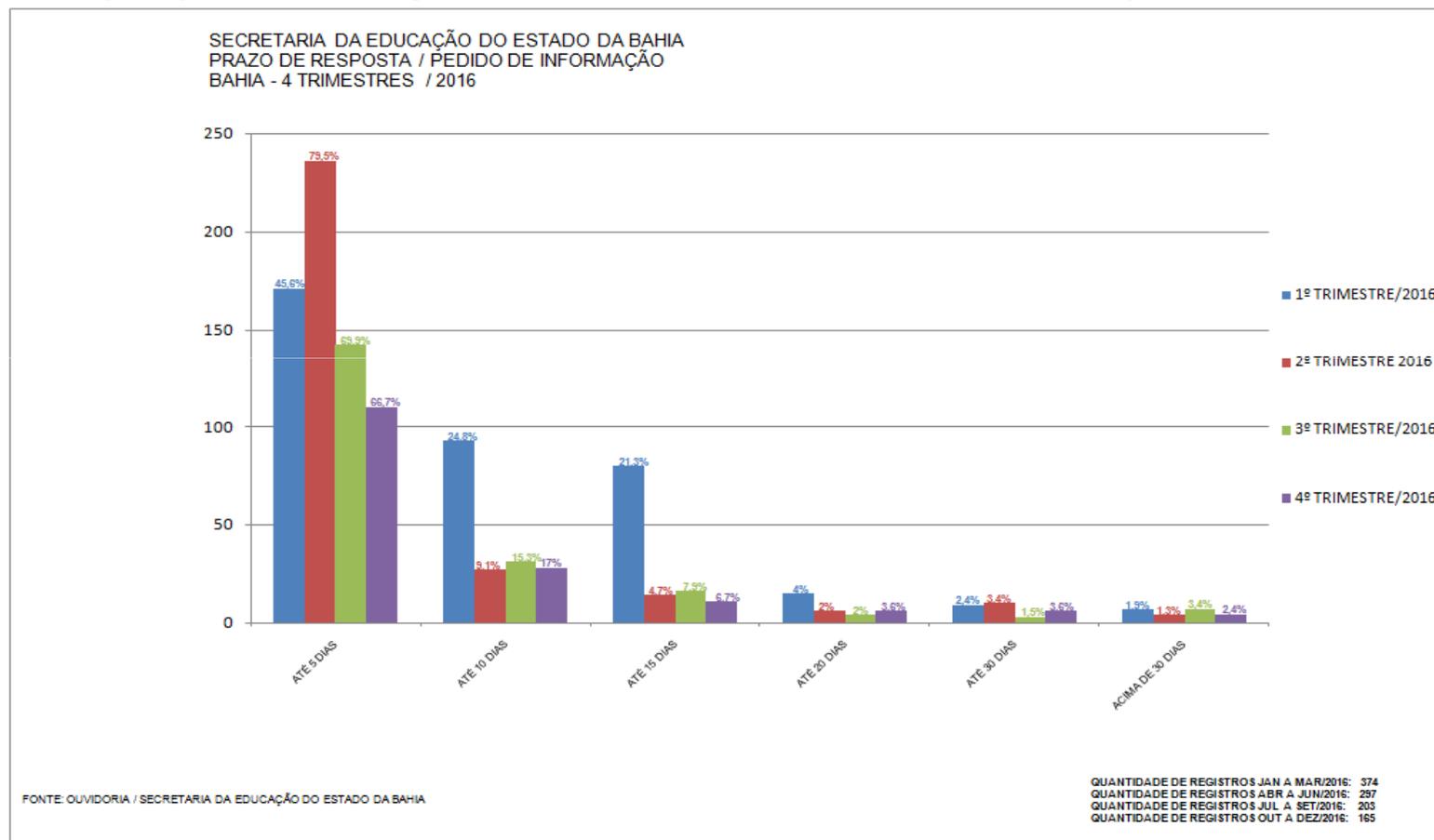
3 – Pedido de Informação

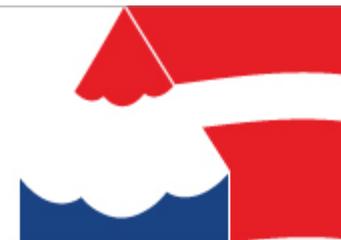
No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2016.



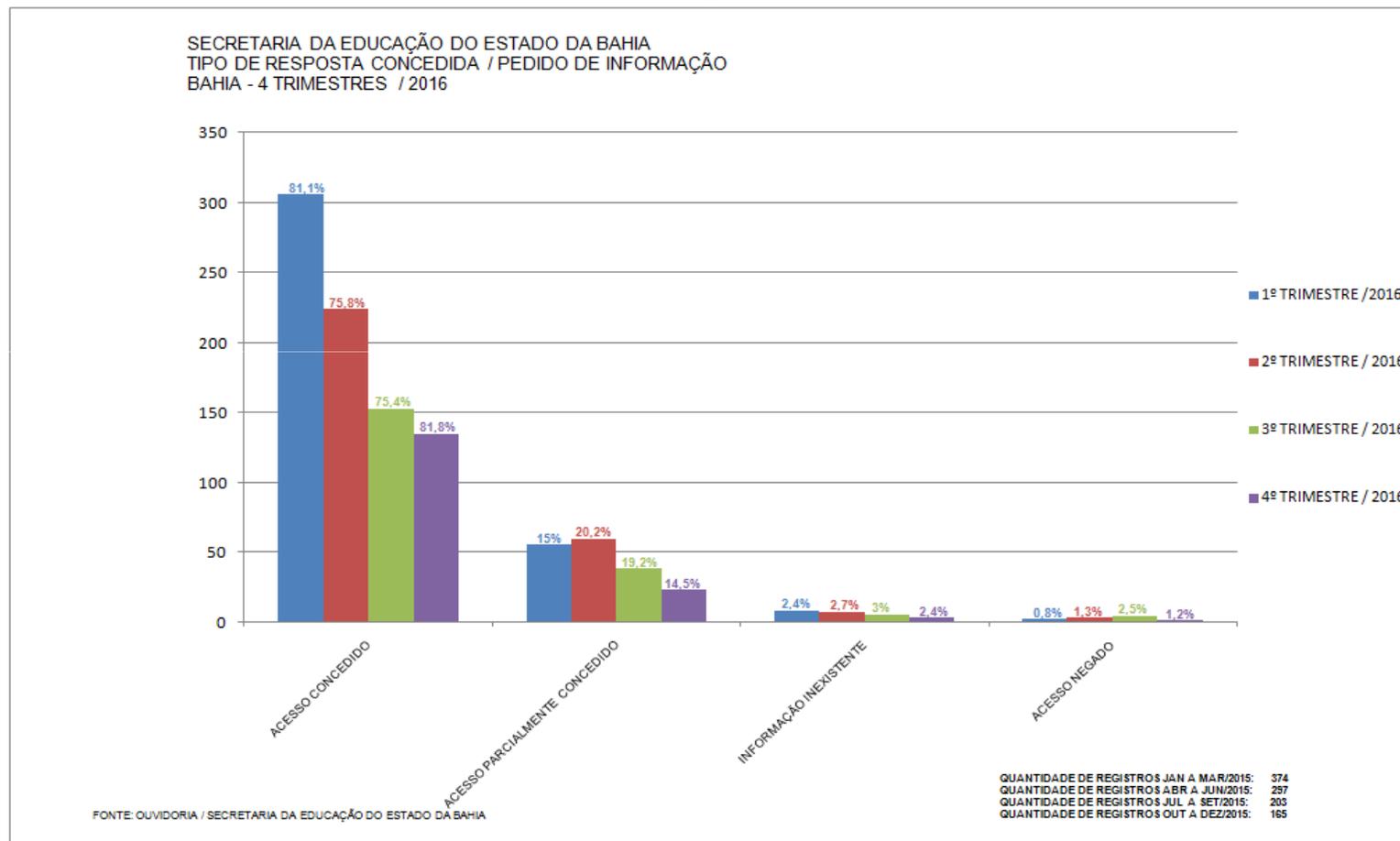


No gráfico abaixo, observa-se a porcentagem de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2016.

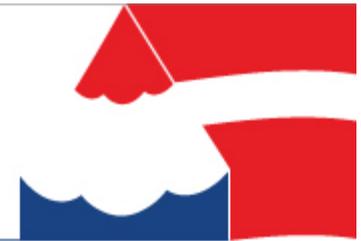




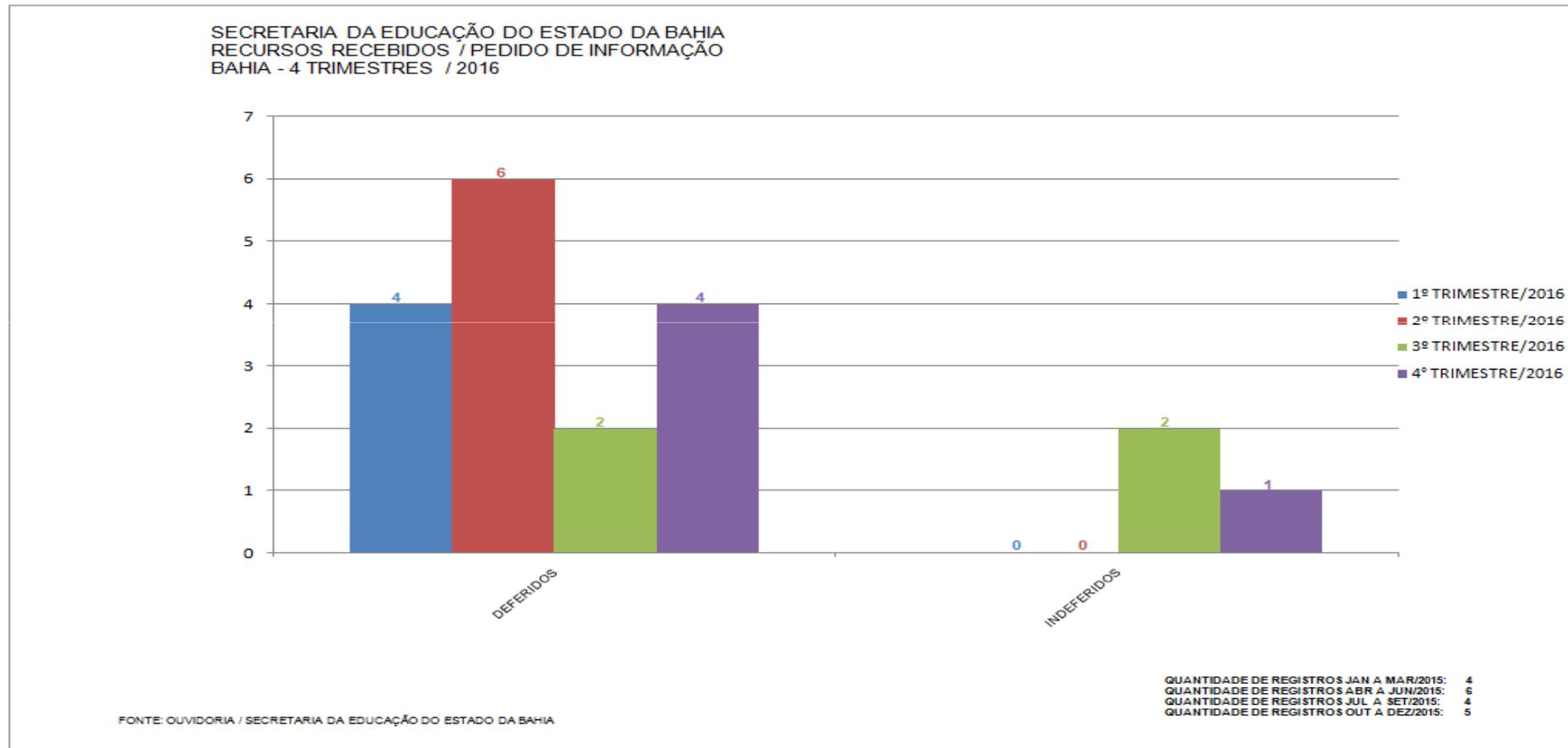
No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2016.



Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



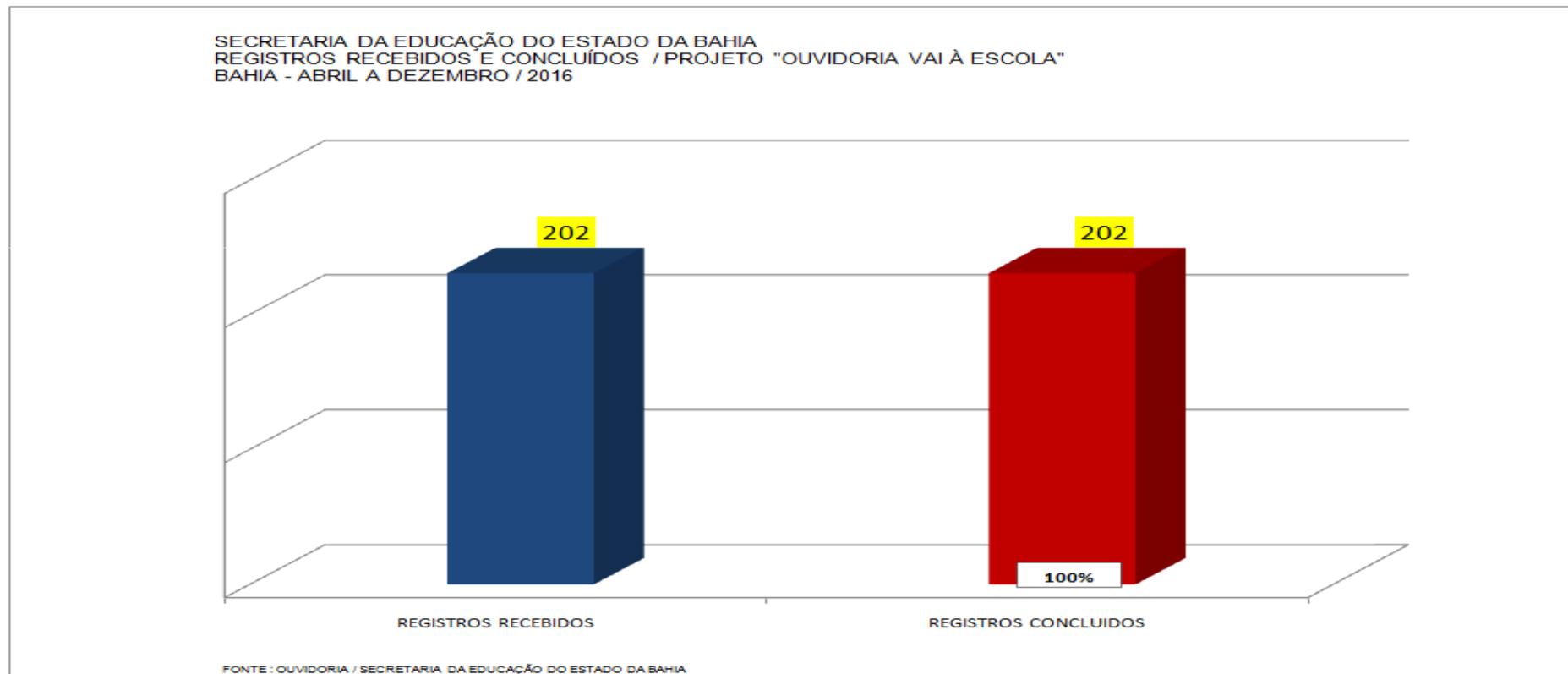
Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2016.

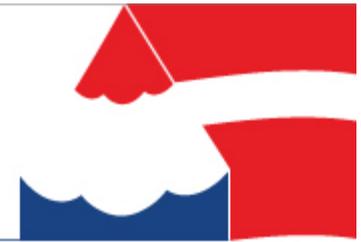




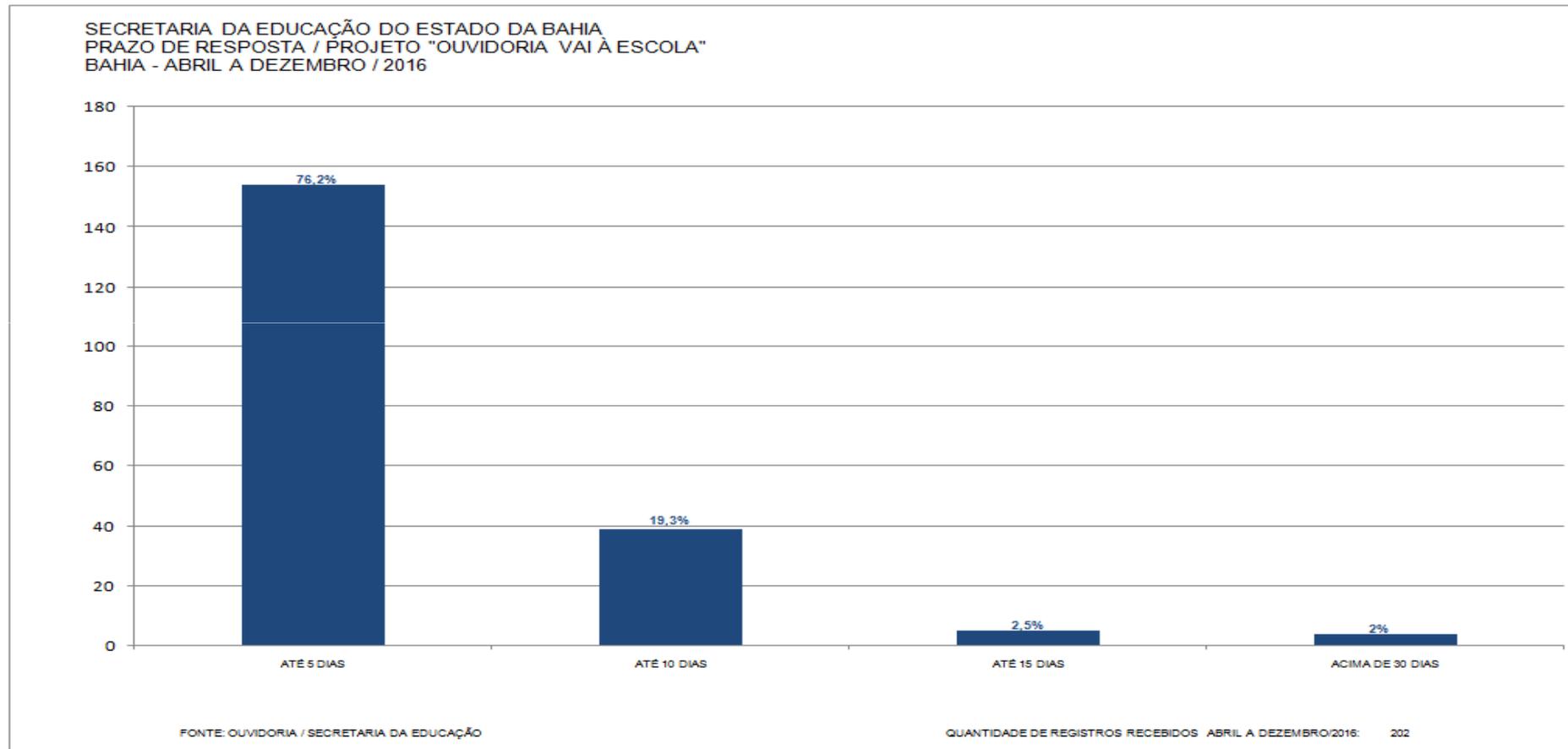
4 – Projeto Ouvidoria vai à Escola

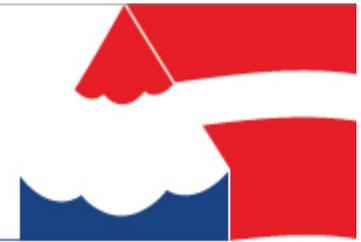
A Ouvidoria respondeu 100% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de Abril a Dezembro/2016.





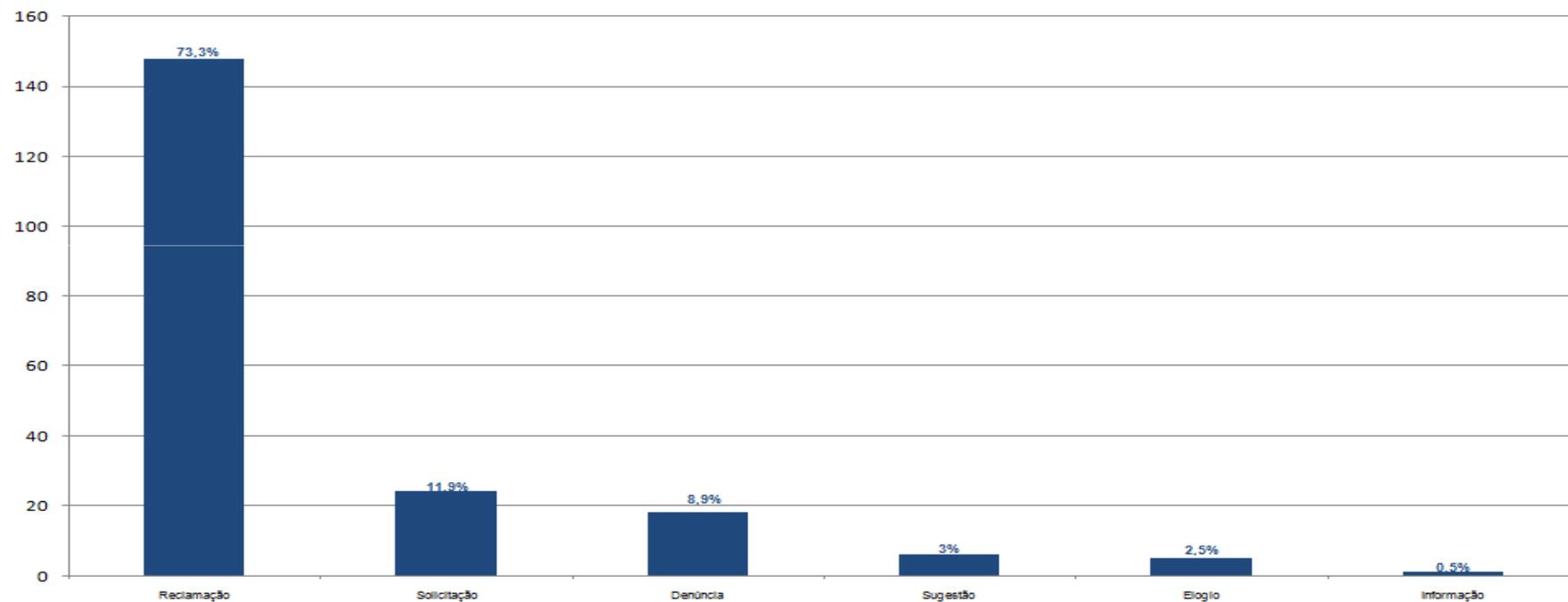
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.





Reclamação corresponde o maior número de registros, na execução do Projeto Ouvidoria vai à Escola, no período de Abril a Dezembro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
TIPOLOGIA / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2016



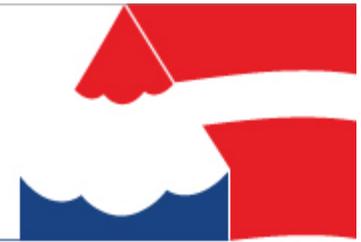
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS RECEBIDOS ABRIL A DEZEMBRO/2016: 202



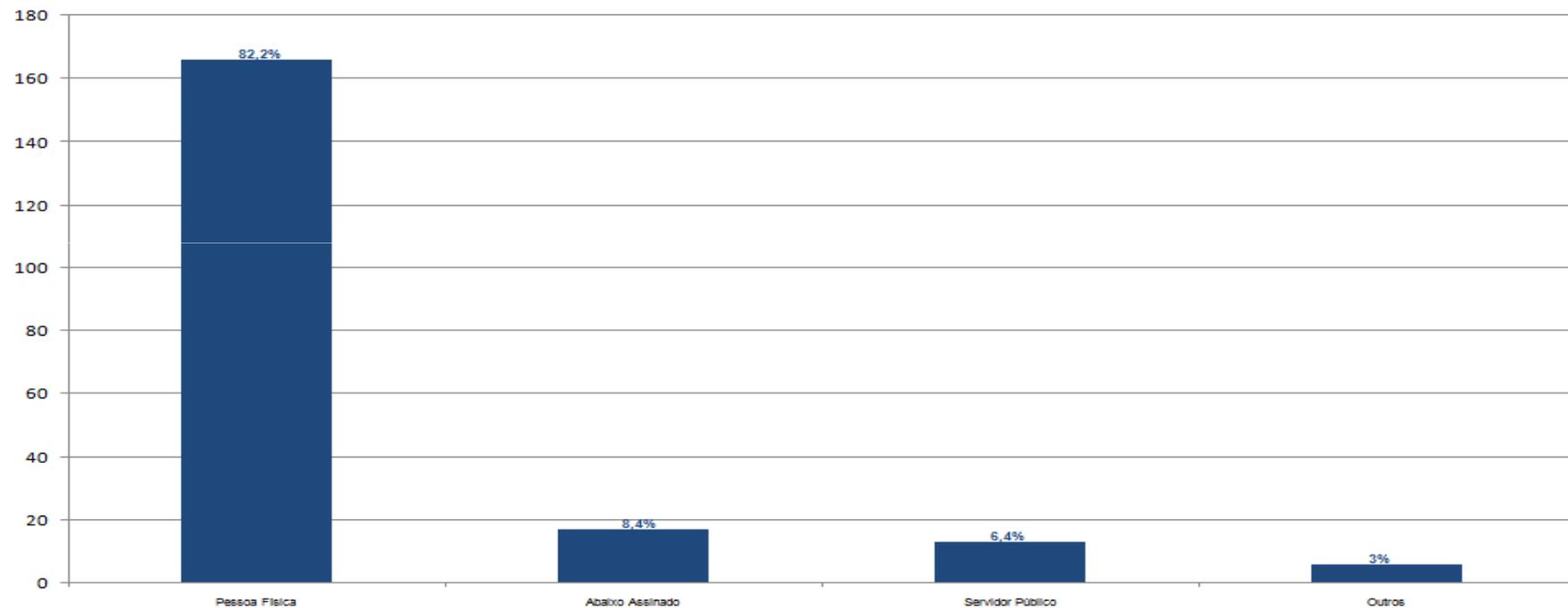
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Quanto a procedência, observa-se os dados abaixo, na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
TIPO DE MANIFESTANTE / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2016



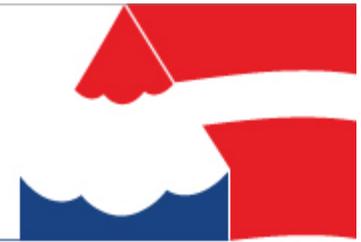
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS RECEBIDOS: ABRIL A DEZEMBRO/2016: 202



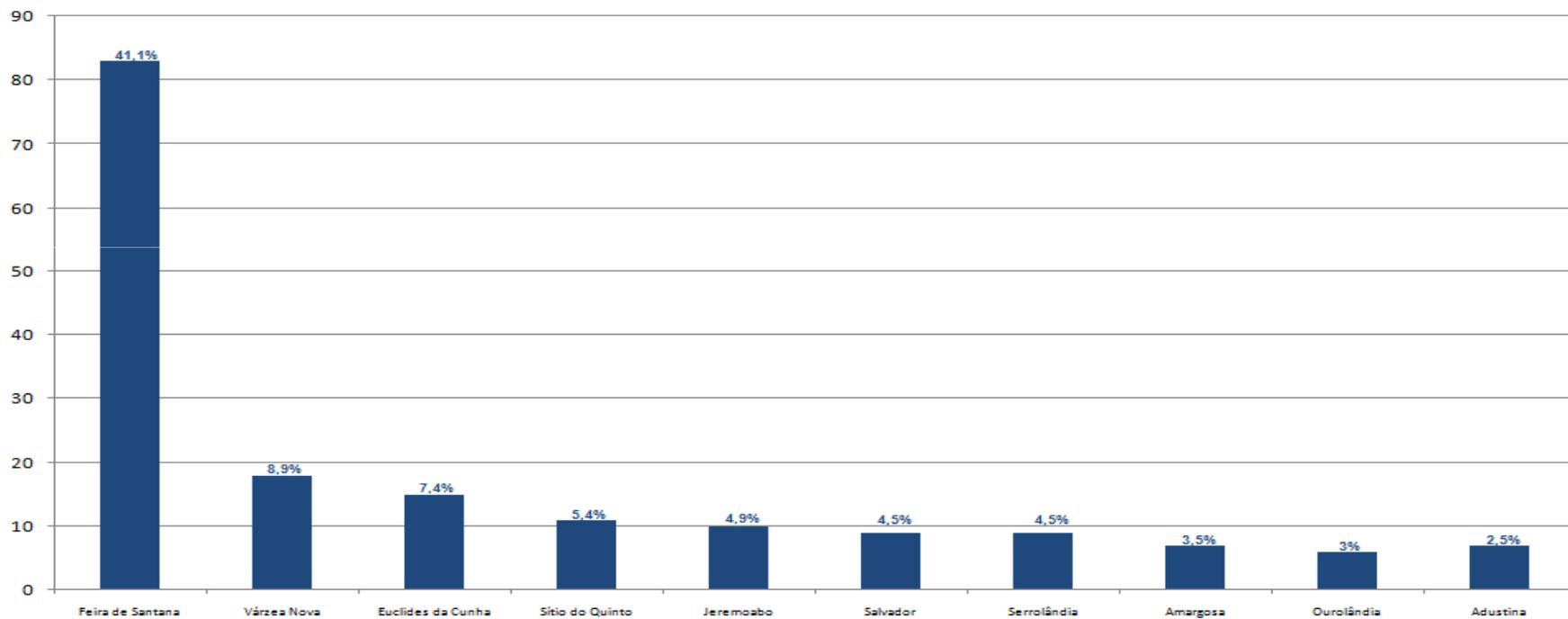
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Municípios mais demandados na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2016



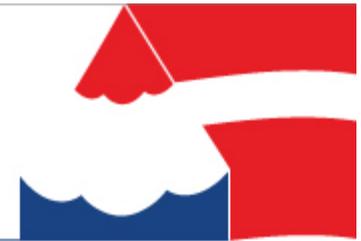
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A DEZEMBRO/2016: 202



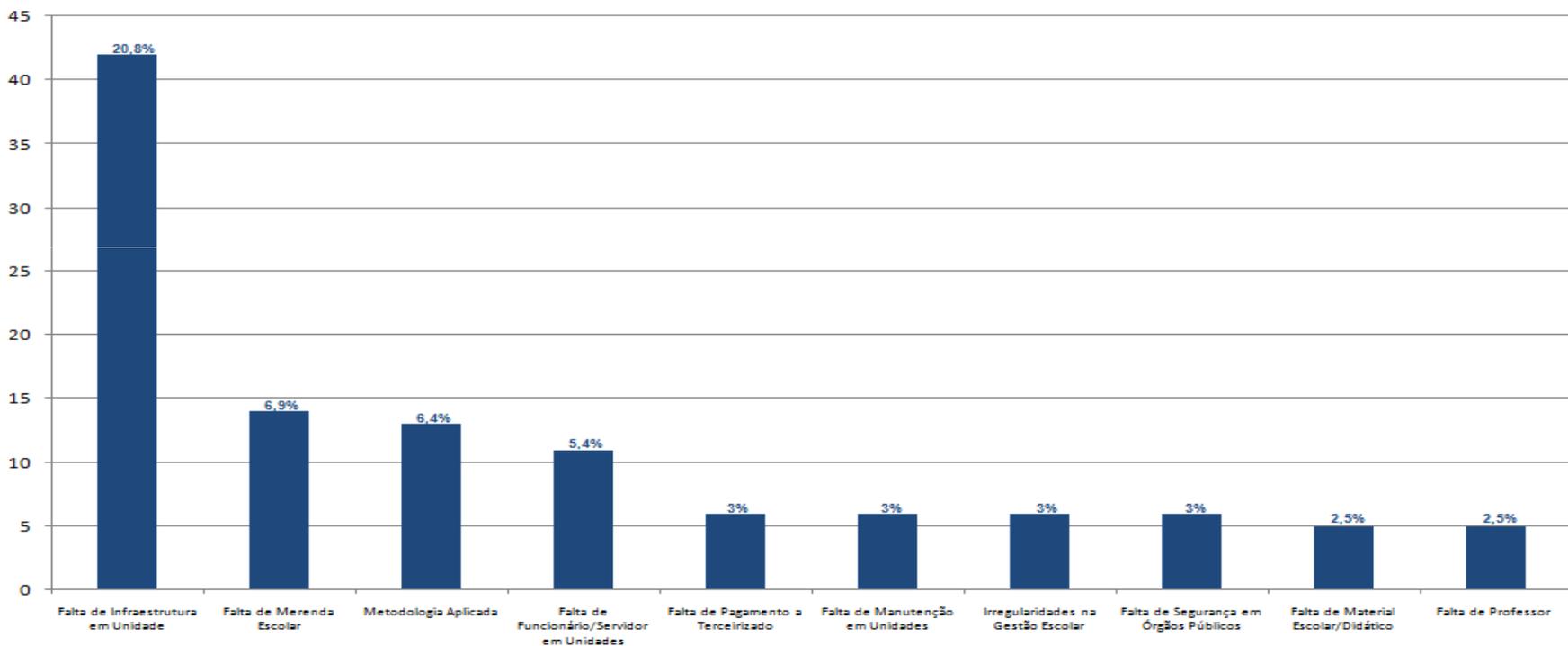
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Falta de Infraestrutura em Unidade foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2016



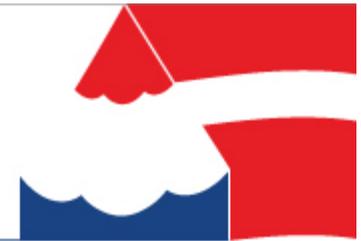
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A DEZEMBRO/2016: 202

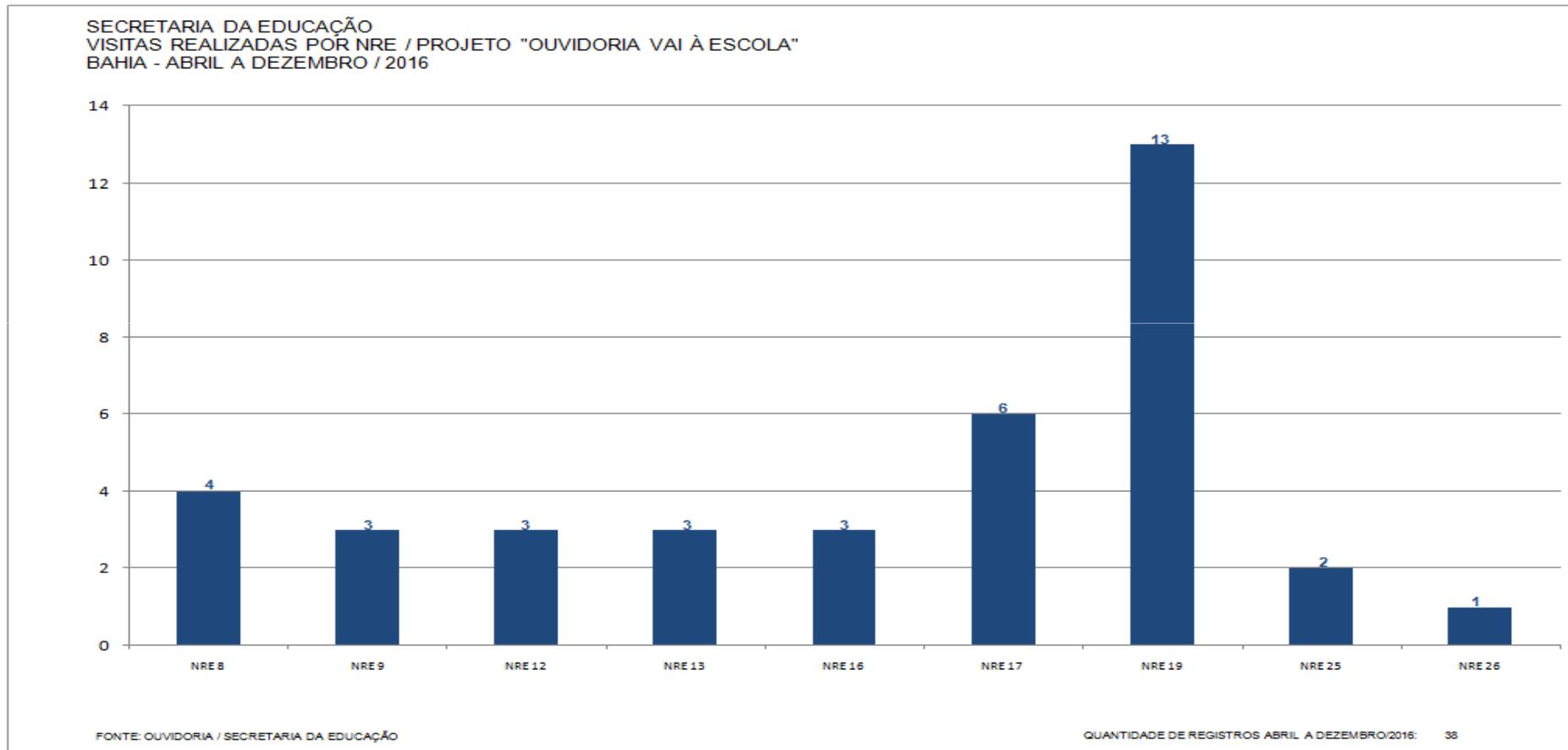


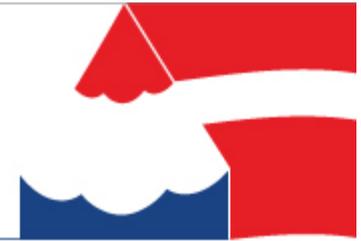
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



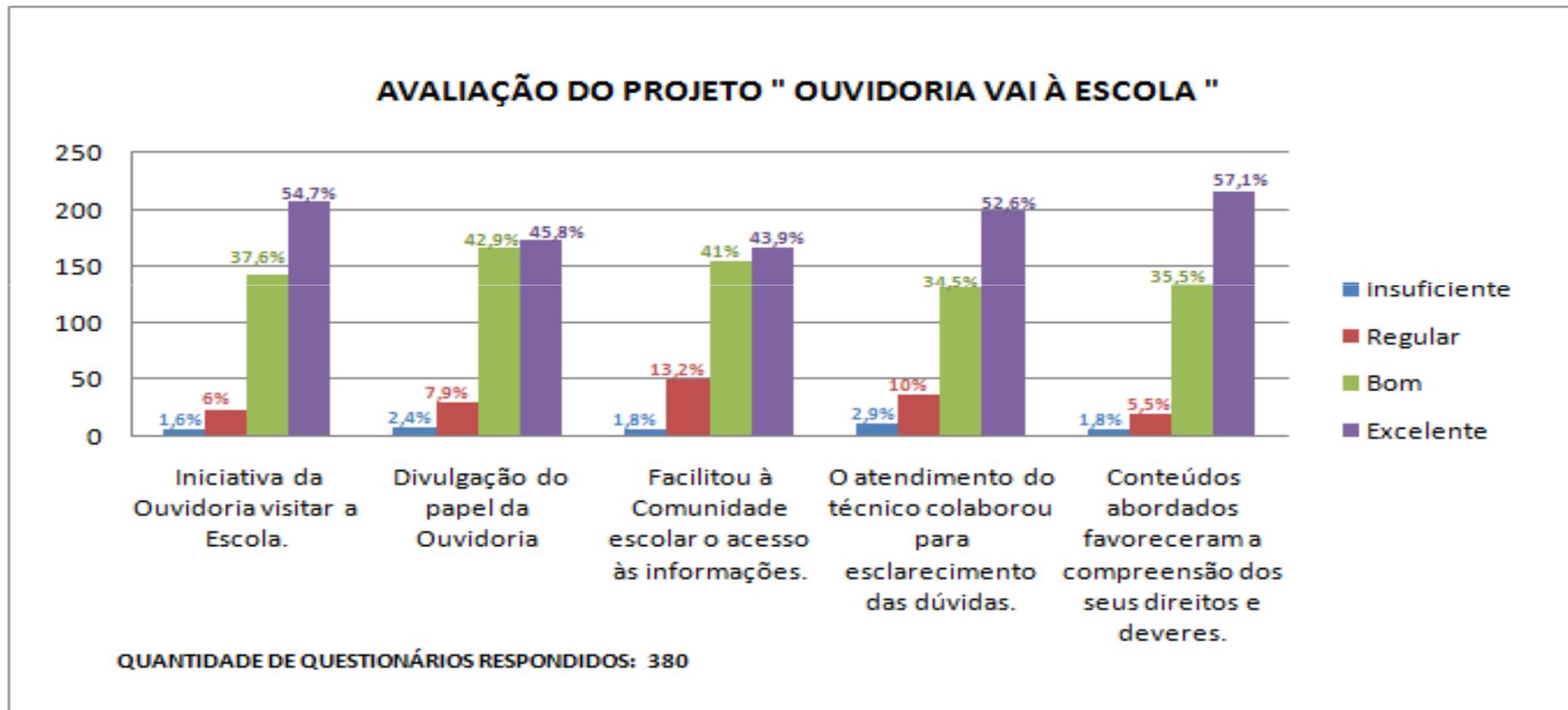


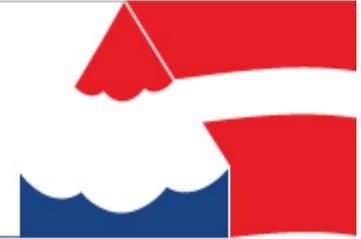
Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NRE referente ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.





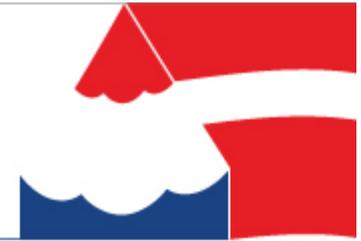
Em 38 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Abril a Dezembro/2016, 92,3% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.





4 - Considerações finais

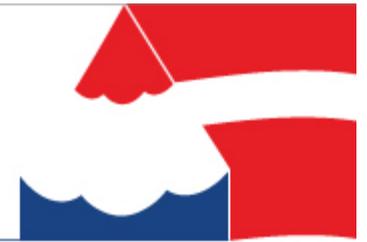
- ✓ A Ouvidoria assume a gestão e operacionalização efetiva da Lei de Acesso à Informação (LAI), respondendo as demandas, bem como proporcionando orientações sobre sua implementação para os diversos setores;
- ✓ Destaca-se que no 4º trimestre/2016, 66,7% dos registros recebidos foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 45% dos registros recebidos no 4º trimestre/2016;
- ✓ A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2016;
- ✓ Andamento de Processo, apresentou um crescimento percentual de 50,5% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestres/2016;
- ✓ Aposentadoria representou um aumento percentual de 35,5% nas demandas recebidas referentes ao assunto Andamento de Processo, entre o 2º e 4º trimestre/2016, sugerindo-se avaliação dos procedimentos de análise dos processos visando maior agilidade no deferimento dos mesmos.



- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria nos 4 trimestres/2016, observa-se uma demanda significativa referente aos processos protocolados no 2º semestre/2015 e no 1º semestre/2016, que ainda encontram-se em tramitação, o que requer do setor competente mais atenção aos mesmos;
- ✓ Aperfeiçoamento Profissional representou um aumento percentual de 72,7% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestres/2016, referentes ao assunto Andamento de Processo, sugerindo-se avaliação dos procedimentos de análise dos processos visando maior agilidade no deferimento dos mesmos.
- ✓ 66,7% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 4º trimestre/2016, foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ 81,8% dos Pedidos de Informação recebidos no 4º trimestre/2016, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ No 4º trimestre/2016, foram recebidos 19 recursos referentes a Pedido de Informação e foram indeferidos apenas 3.
- ✓ Em 38 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016, 92,3% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as escolas;



- ✓ **76,2% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola” recebidos no período de Abril a Dezembro/2016, foram respondidos até cinco dias úteis;**
- ✓ **Pessoa Física representou 82,2% da demanda recebida na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016;**
- ✓ **Falta de Infraestrutura em Unidade, com 20,8%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2016.**



0800 28 40011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

