

Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM
AJUDAR A MELHORAR
A EDUCAÇÃO

educacao.ba.gov.br



SECRETARIA
DA EDUCAÇÃO

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

**Relatório de Atividades
4 Trimestres / 2019**

**GOVERNO DO ESTADO DA
BAHIA**

Governador
Rui Costa

Secretário de Educação
Jerônimo Rodrigues

Subsecretário de Educação
Danilo Souza

Chefe de Gabinete
Paulo Cezar Cerqueira

Ouvidor Geral do Estado
Carlos Geilson Silva

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidora Adjunta
Gabriela Aragão

Técnicos
Adriana Barreto
Eneide Vânia Santos
Maíra Miranda
Márcia Patrícia Barreto
Raimunda Conceição

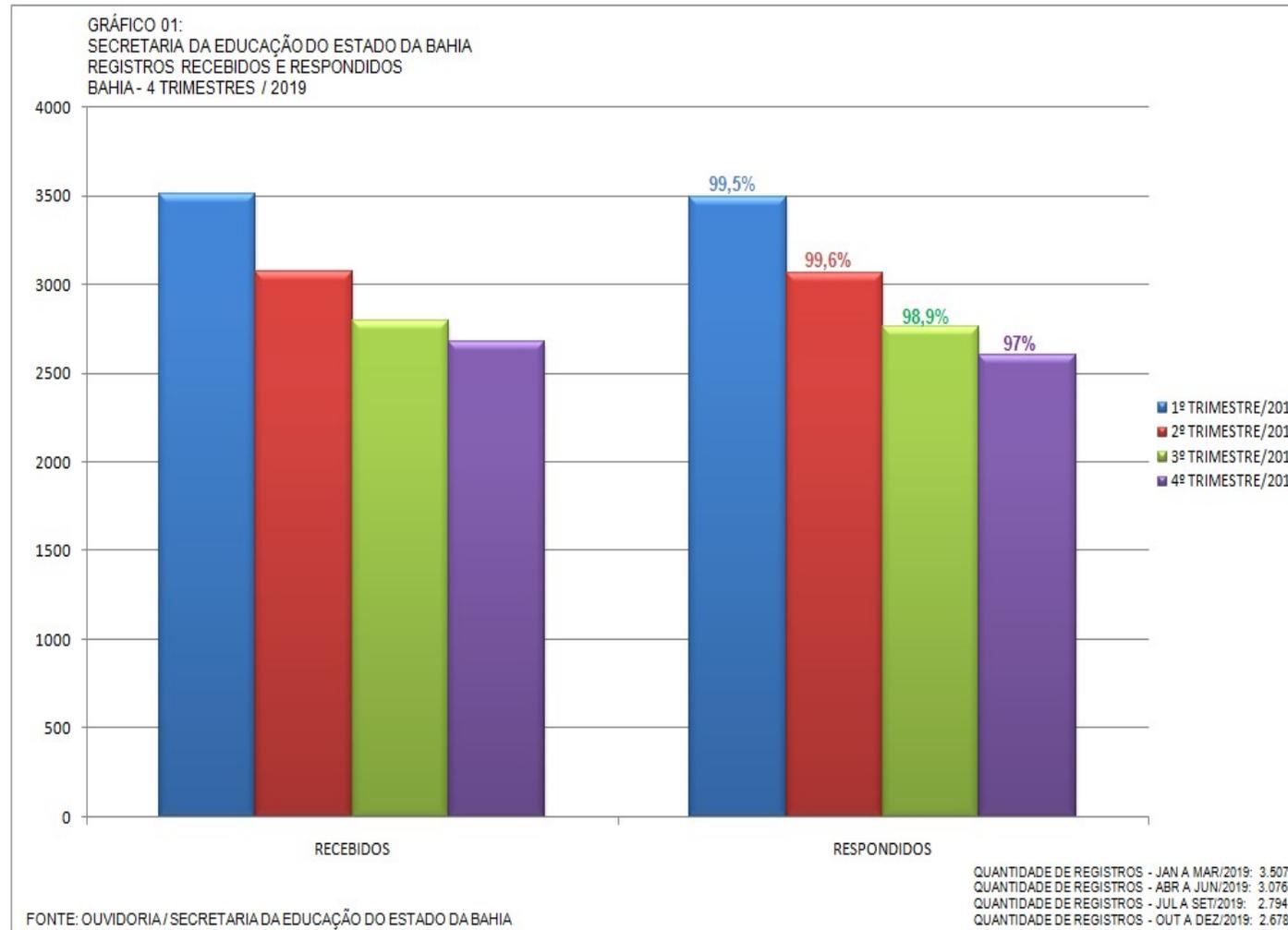
Estagiários
Jéssica Santos
Lucivânia dos Santos
Mariane Ferreira

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 2.678 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2019, comparando com os 2.794 registros recebidos no 3º trimestre/2019, os 3.076 registros recebidos no 2º trimestre/2019 e os 3.507 registros recebidos no 1º trimestre/2019.
- Desse total, já foram respondidos 99,5%, 99,6%, 98,9% e 97% dos registros recebidos no 1º, 2º, 3º e 4º trimestre/2019, respectivamente, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Educação.

2 - Análises dos registros

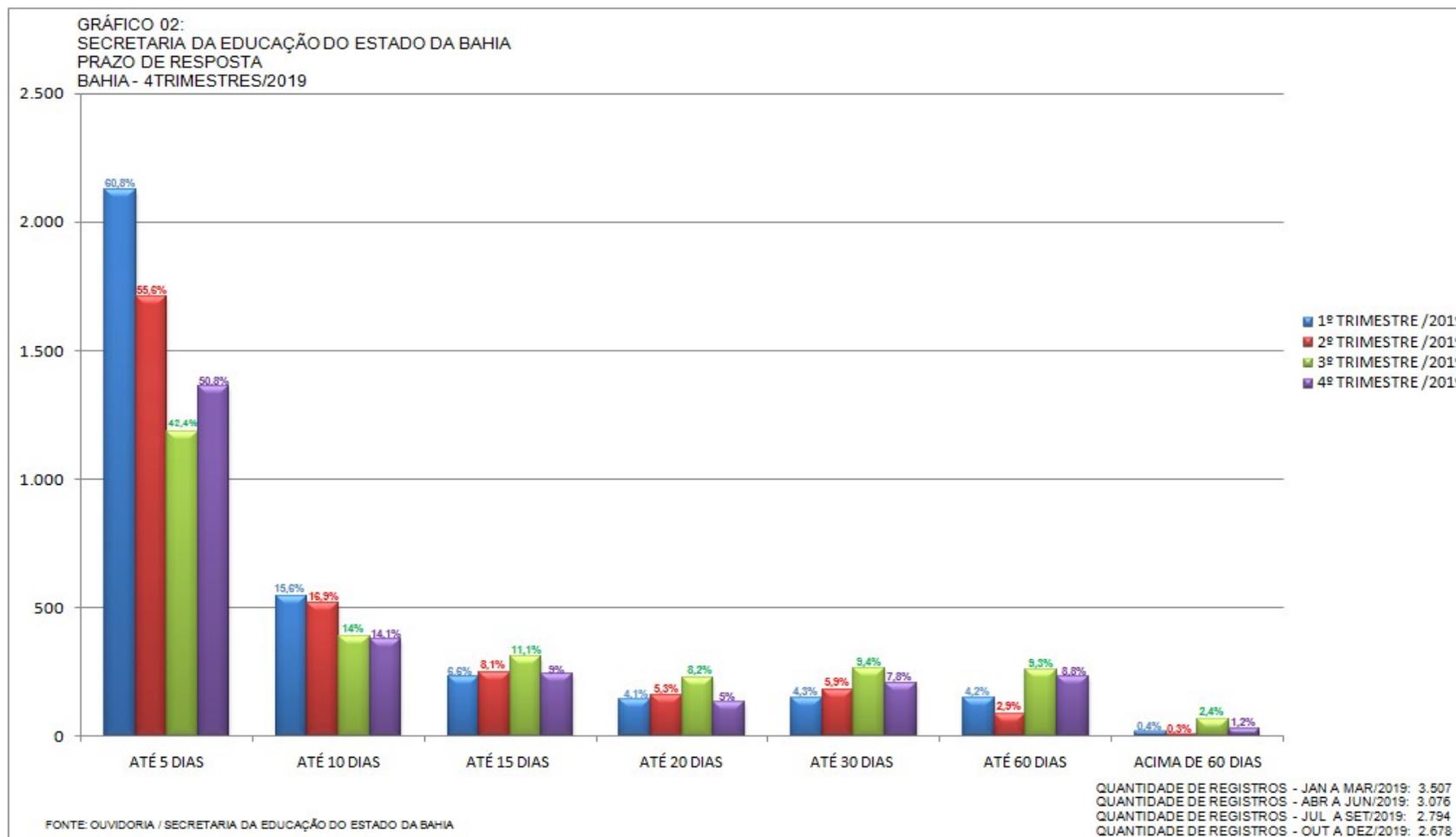
A Ouvidoria já respondeu, 97% dos registros recebidos no 4º trimestre/2019.



A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2019, recebeu 2.678 registros e respondeu 97% das ocorrências, enquanto que no 3º trimestre recebeu 2.794 registros, respondendo a 98,9% das demandas.

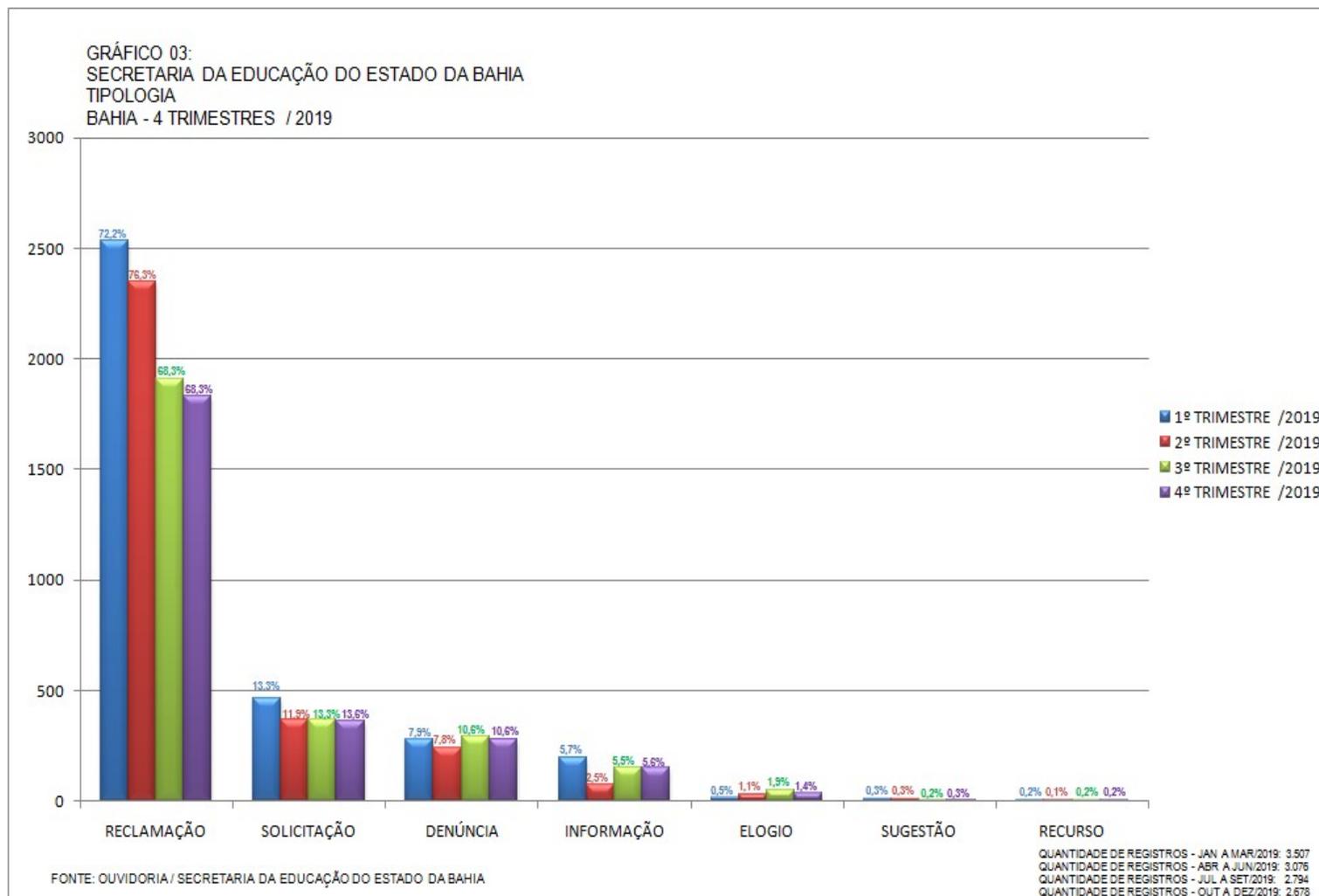
Esse índice de resolubilidade indica o grau de eficácia de atuação da Ouvidoria. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de qualidade da Ouvidoria.

No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, recebidos nos 4 trimestres/2019.



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

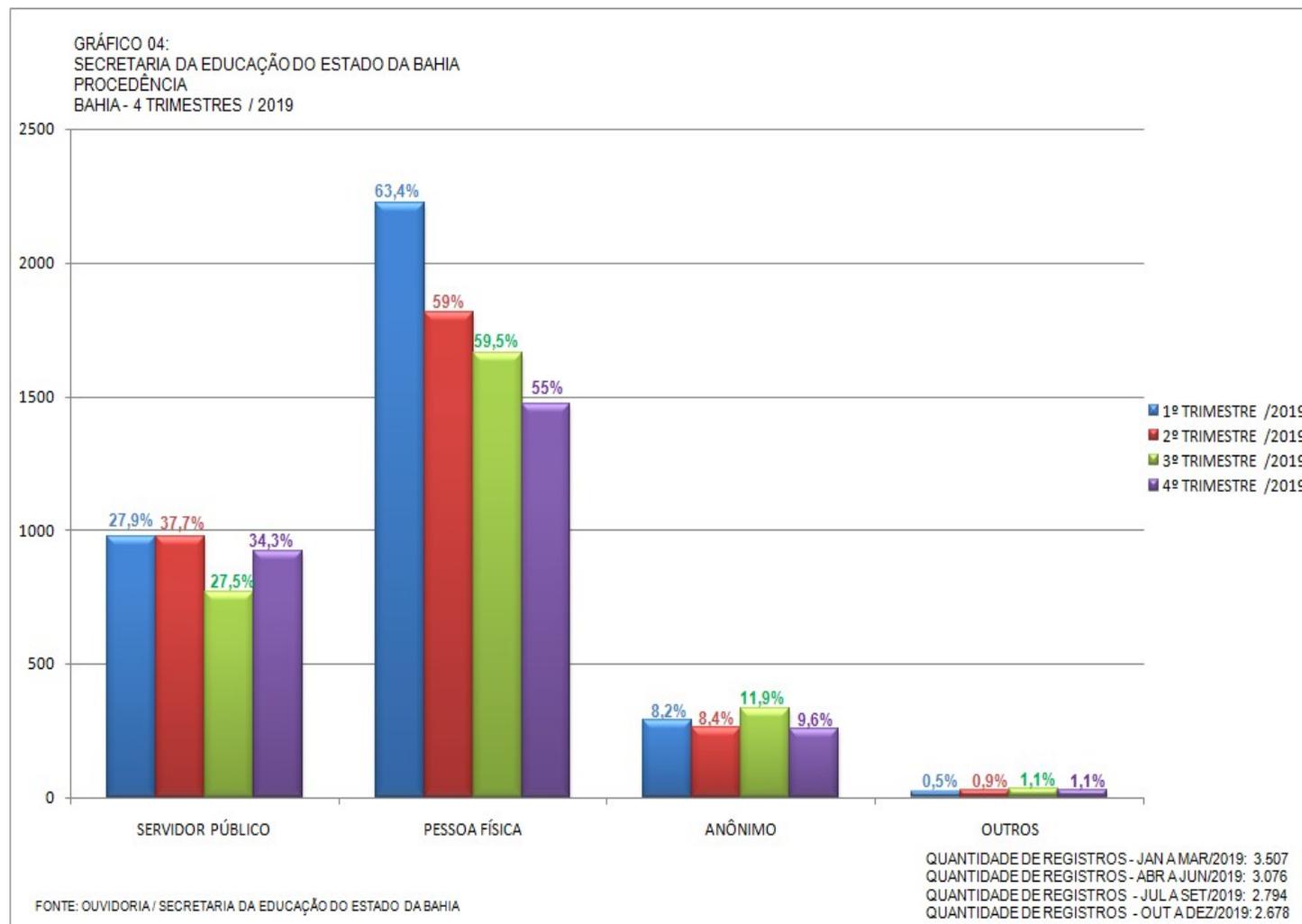
No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.



Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se nos 4 trimestres/2019, seguida de solicitação.

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

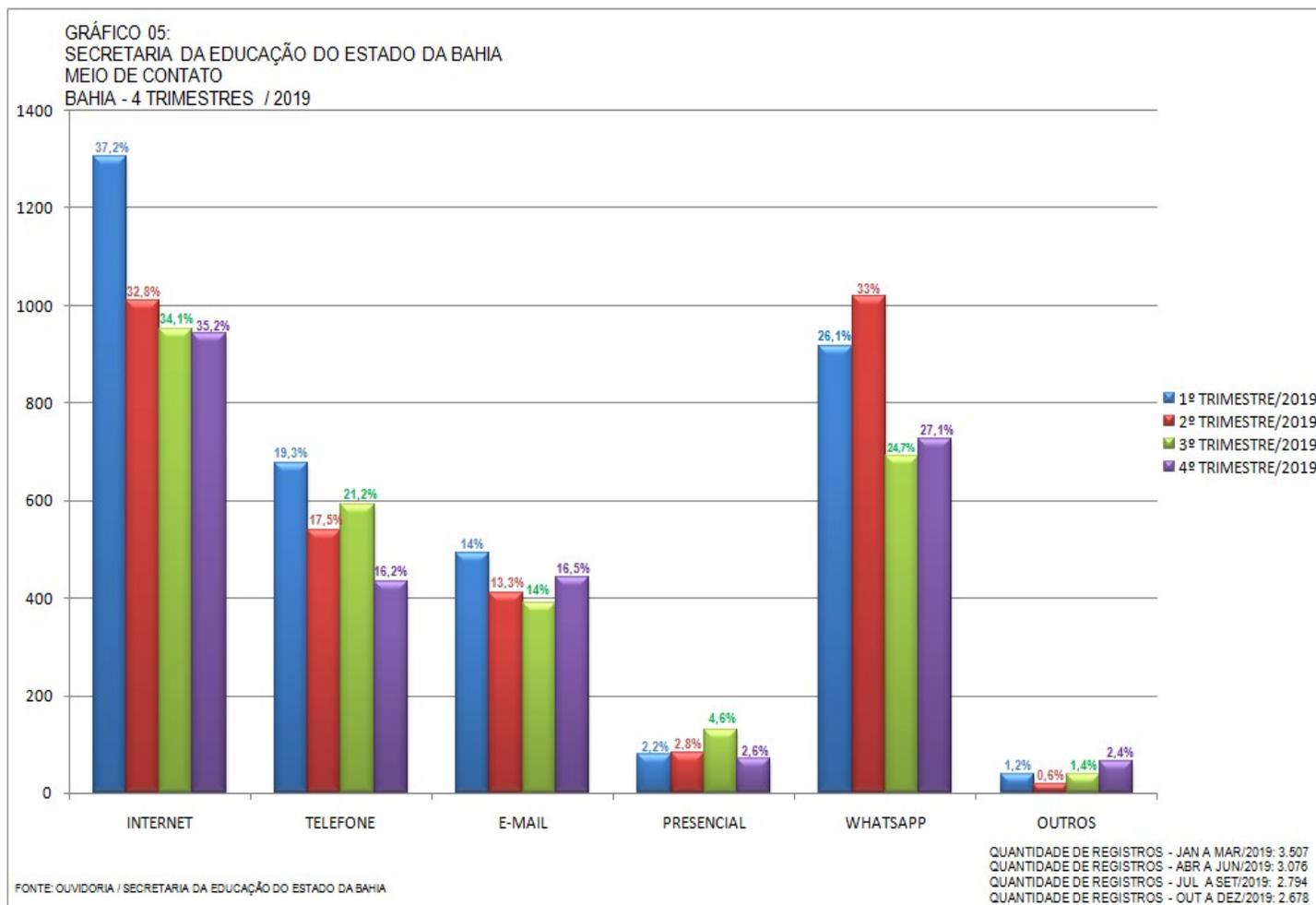
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:



No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que pessoa física destaca-se nos 4º trimestres/2019, na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos nos quatro trimestres/2019, percebe-se uma estabilidade nas demandas recebidas referentes a servidor público.

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

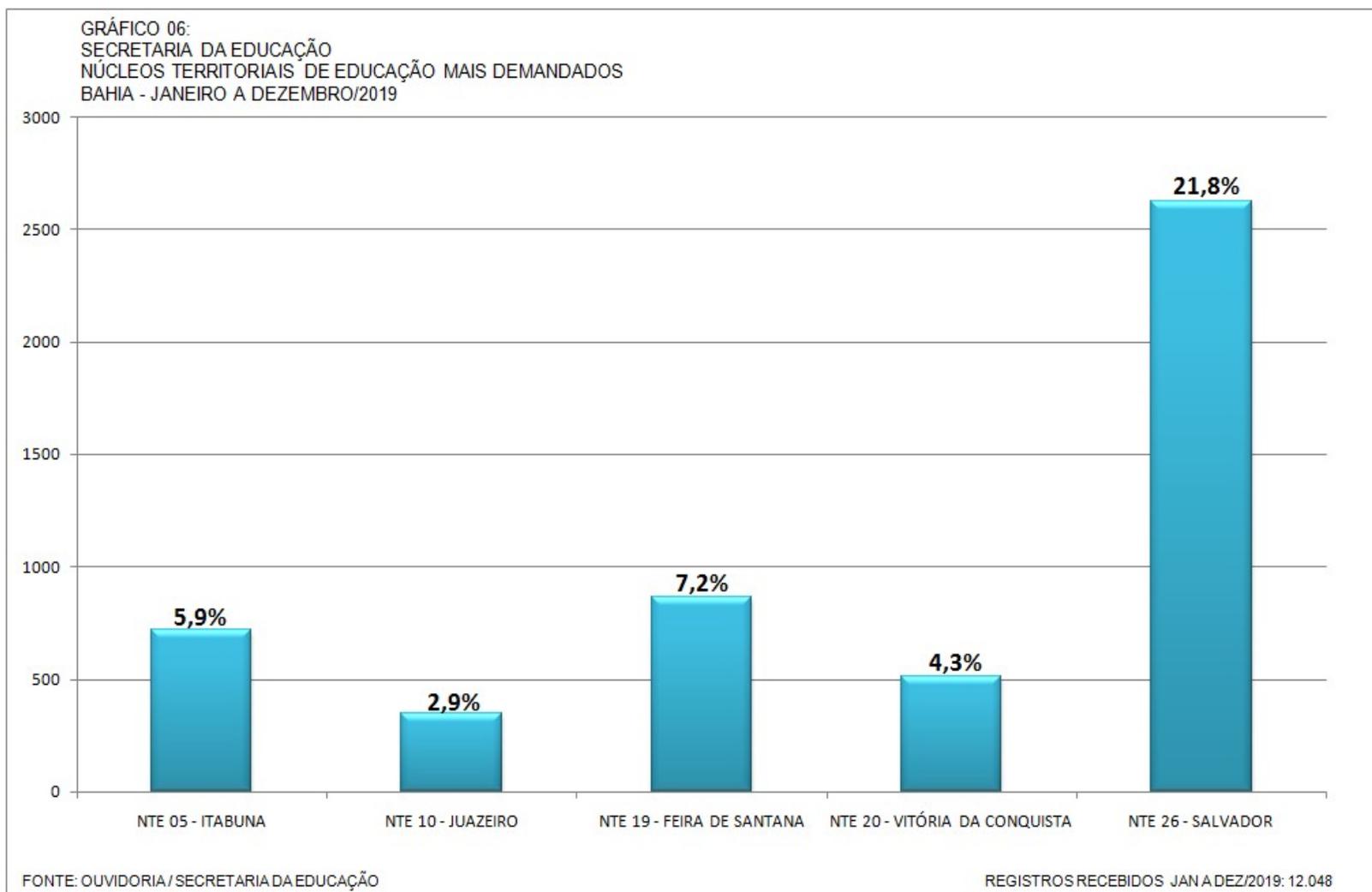
No que refere-se ao Meio de Contato, observam-se os dados abaixo, com referência aos registros recebidos nos 4 trimestres/2019.



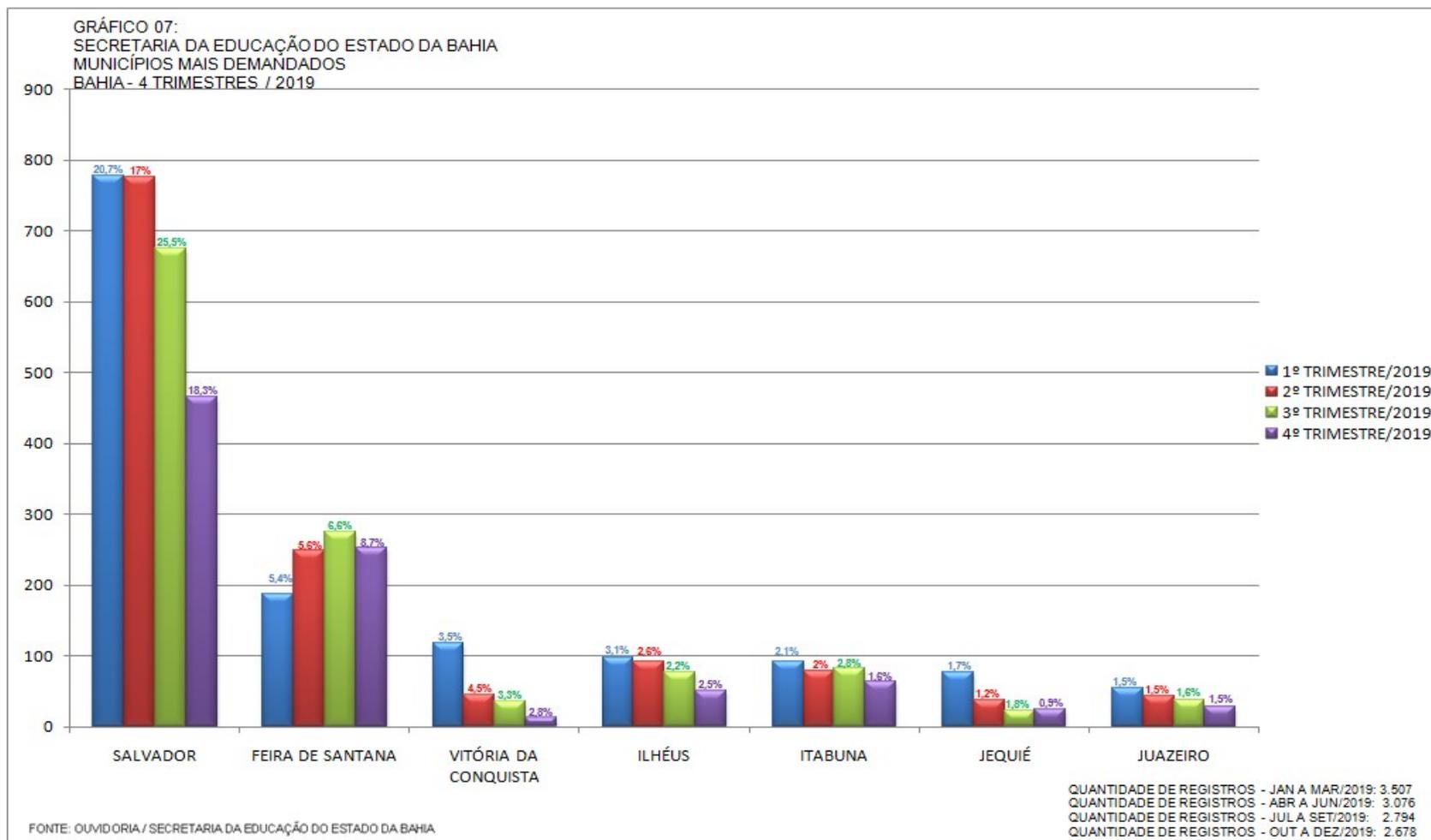
Com relação ao meio de contato, constatou-se nos 4 trimestres/2019, que a internet e o whatsapp foram os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.

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

No gráfico abaixo, observa-se o percentual de registros recebidos por Núcleo Territorial de Educação, de janeiro a dezembro/2019.

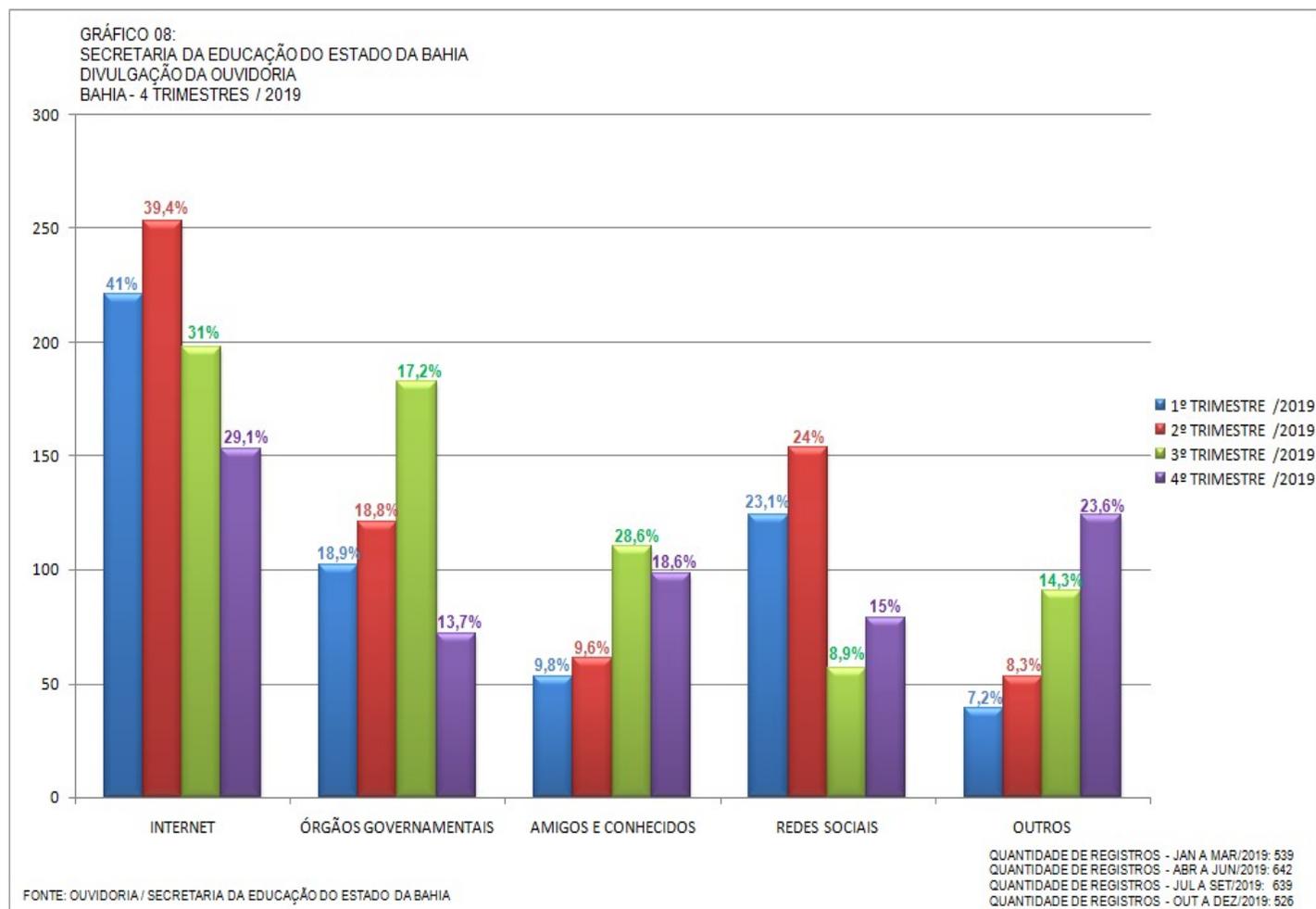


Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2019.



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

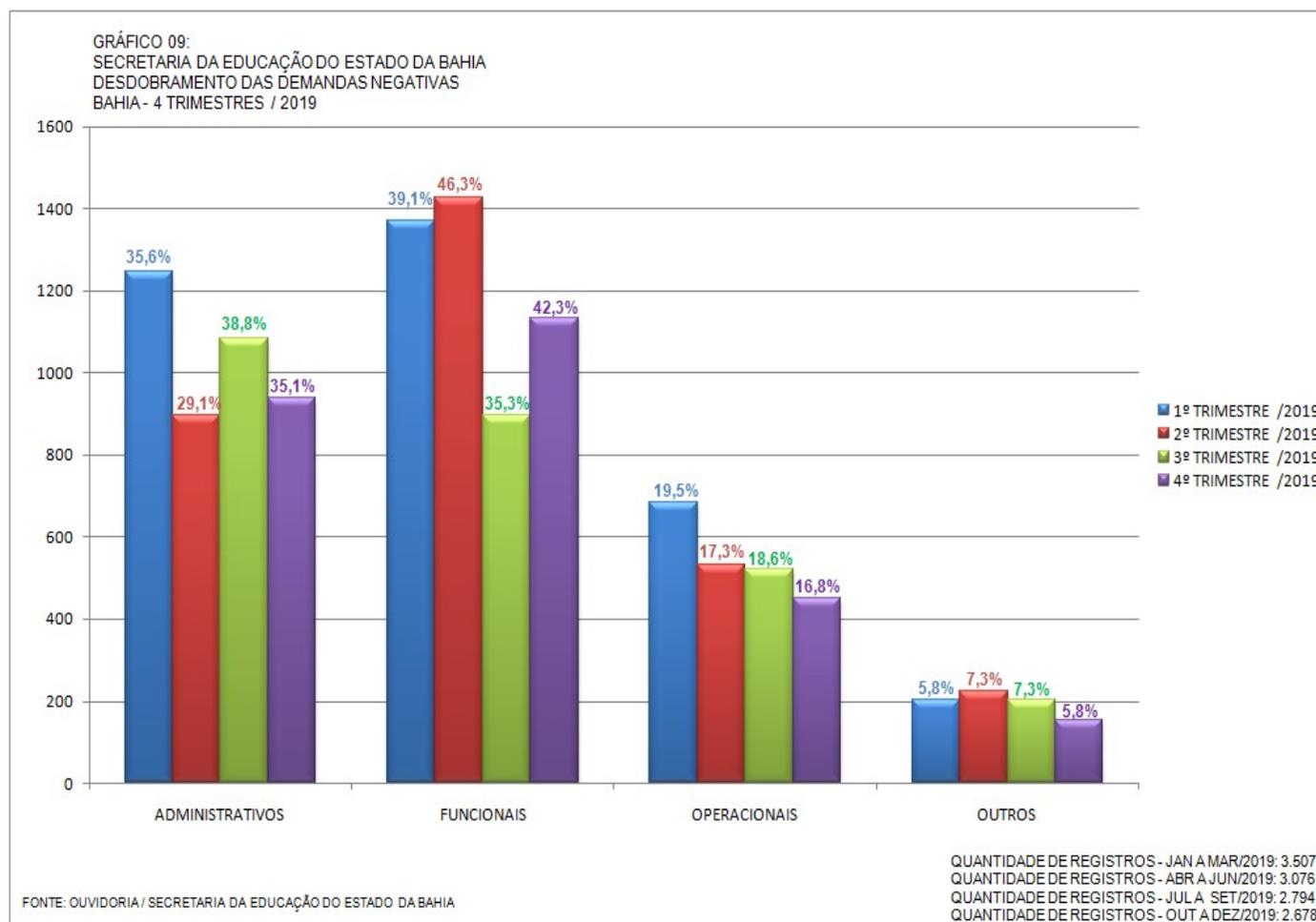
Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2019.



Considerando os dez assuntos mais demandados nos 4 trimestres/2019 e os manifestantes que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais.

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

Observa-se que no 4º trimestre/2019, Assuntos Funcionais correspondem a 42,3% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Administrativos com 35,1%. Destaca-se, ainda, que no 4º trimestre/2019, os Assuntos Operacionais apresentaram uma demanda de 16,8% da demanda recebida.



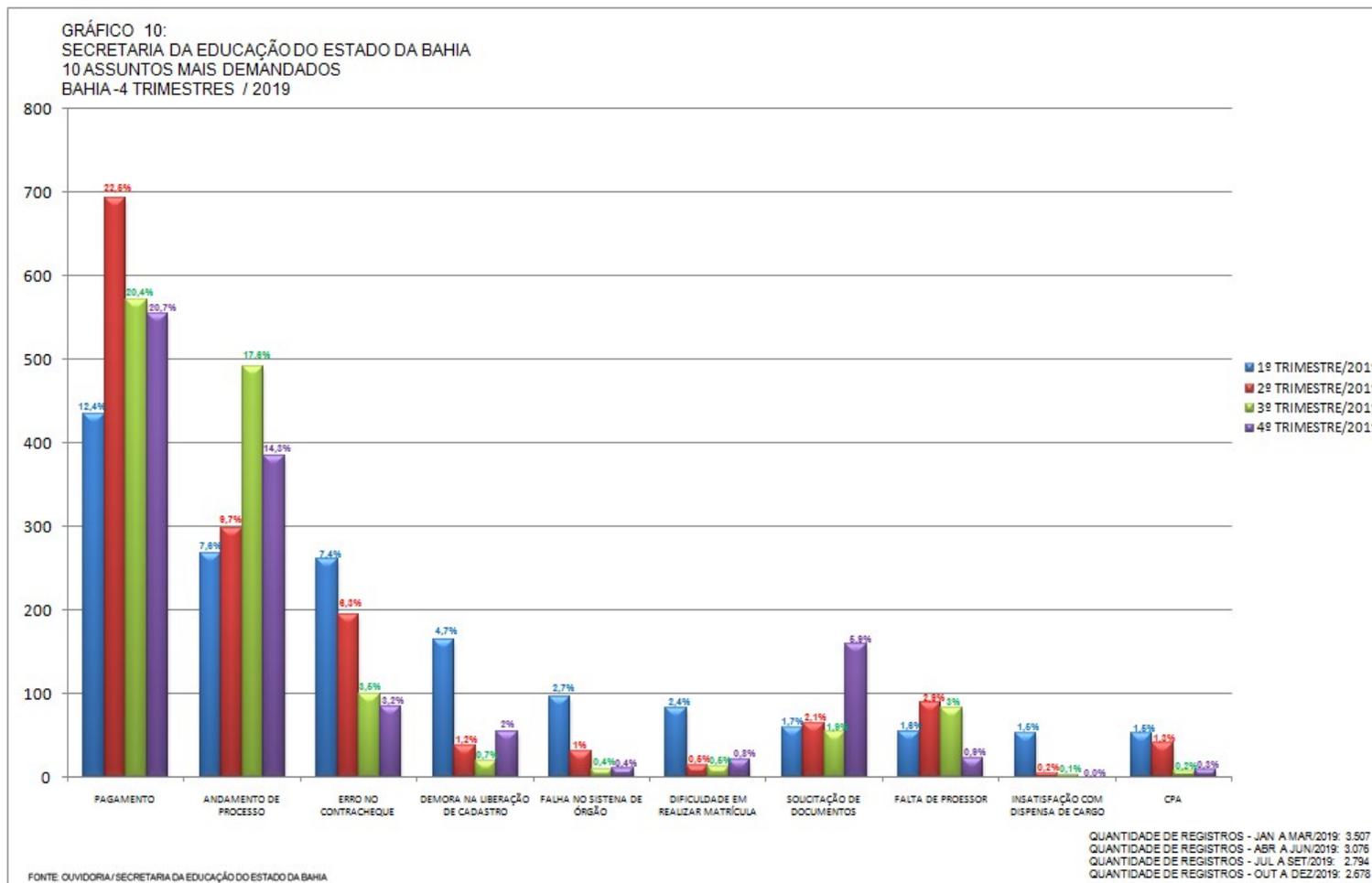
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

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).

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

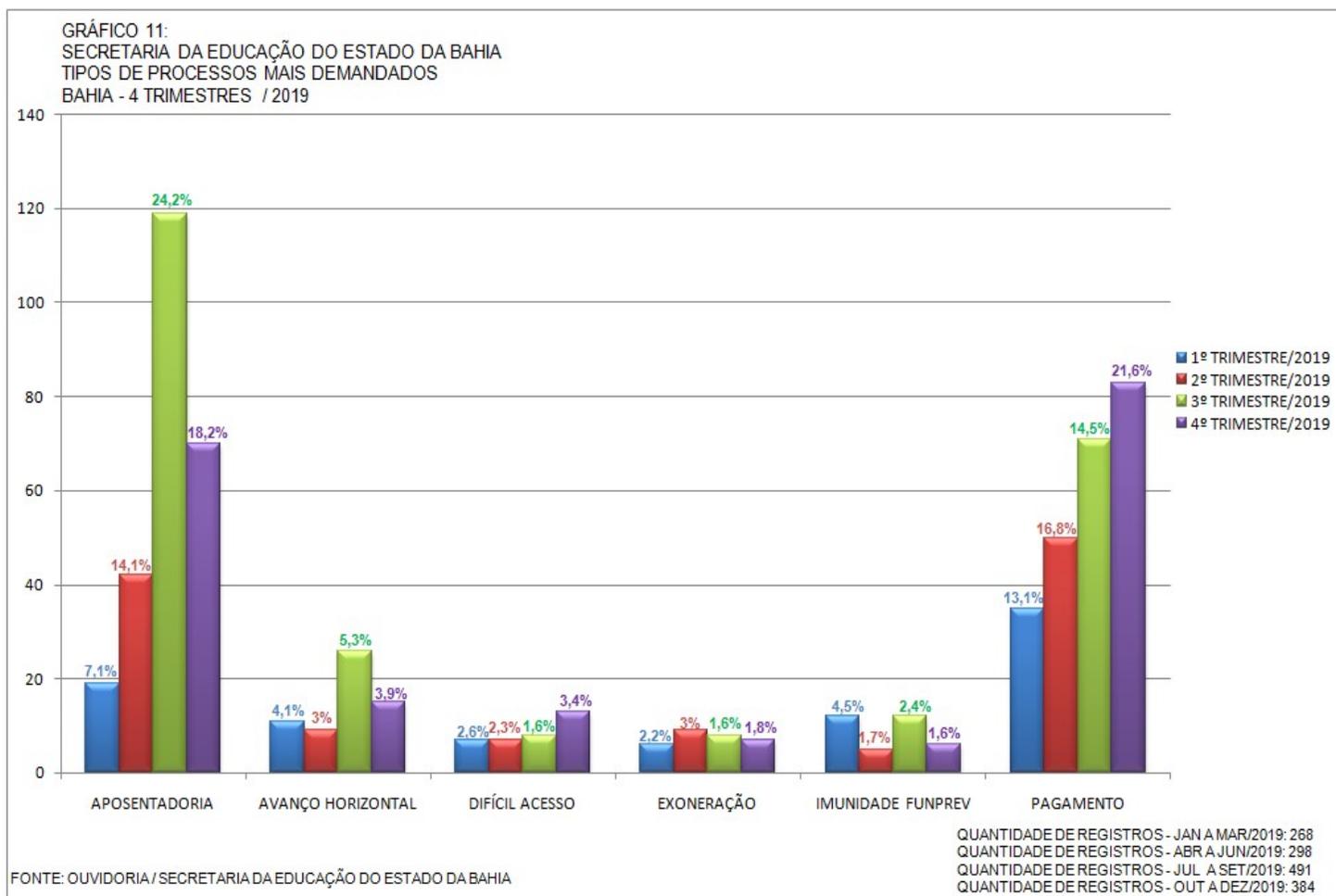
Pagamento corresponde a 20,7% do total de manifestações recebidas no 4º trimestre/2019.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2019, Pagamento apresentou um aumento percentual de 27,6% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestre/2019.

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

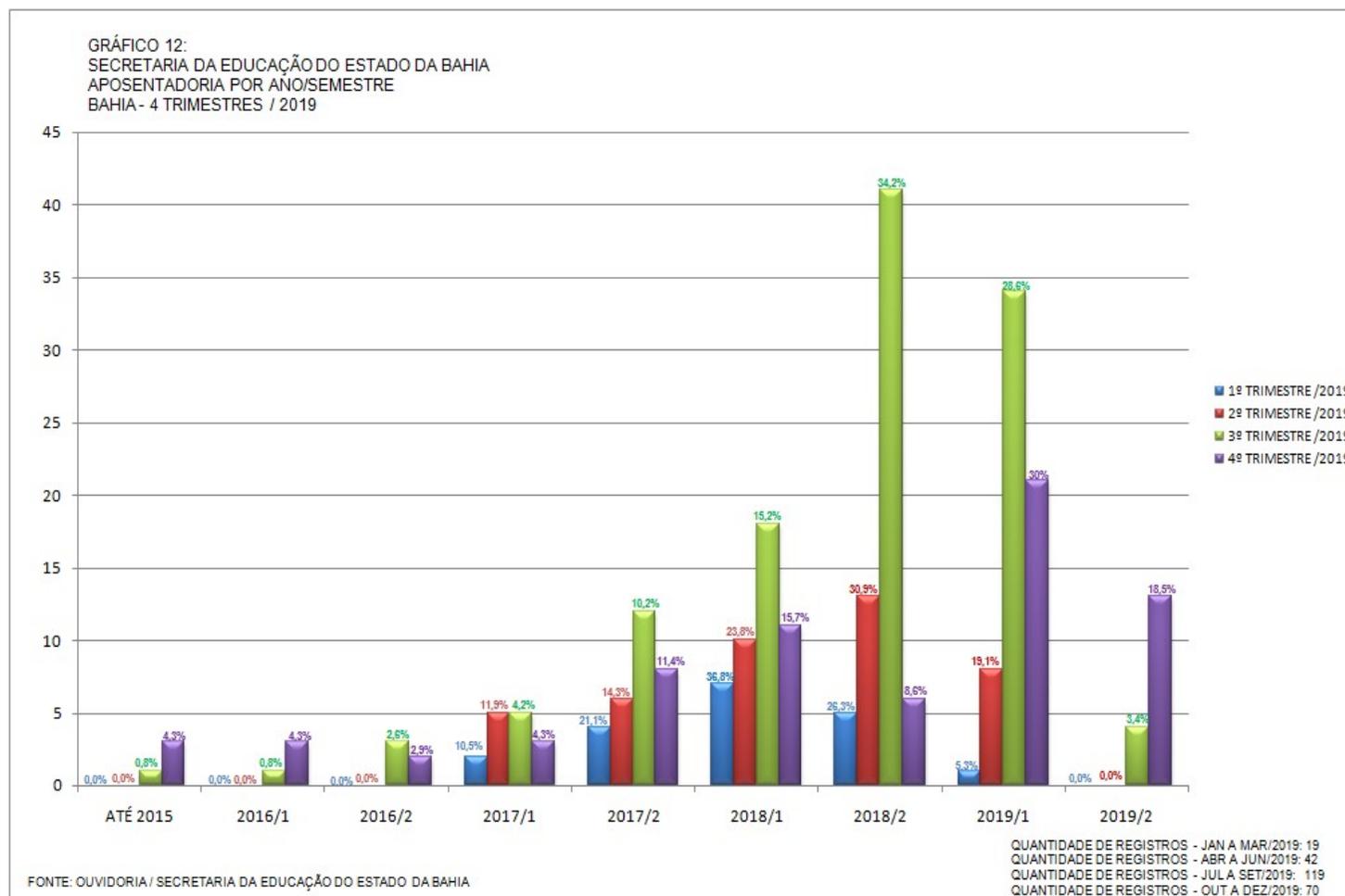
Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2019.



No assunto Andamento de Processo, destaca-se uma queda percentual de 41,2% nos processos referentes aposentadoria entre o 3º e 4º trimestres/2019. Com relação aos processos referentes a pagamento, observa-se um aumento percentual de 137,1% na demanda entre o 1º e 4º trimestres/2019.

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

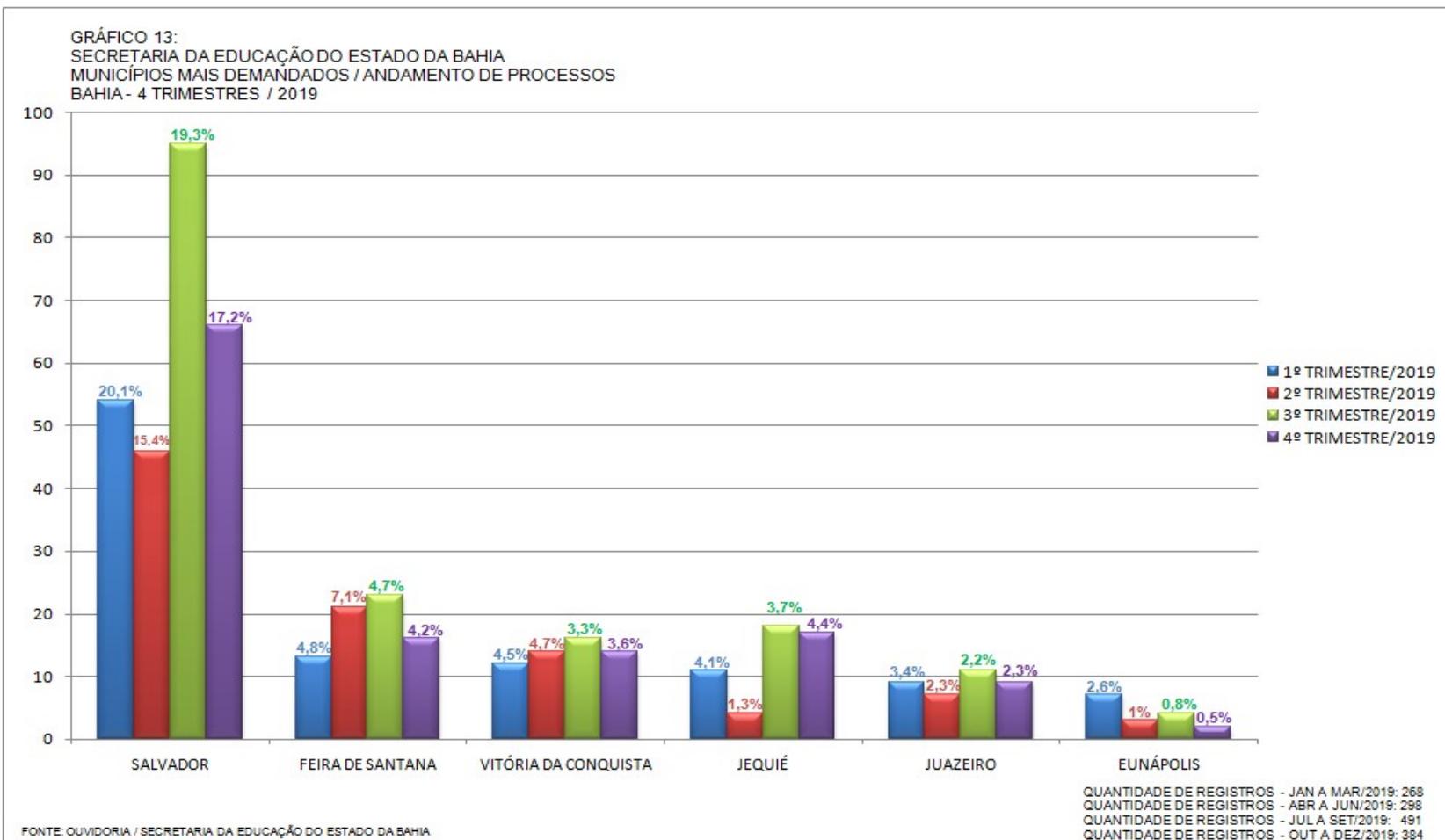
Observa-se abaixo, a quantidade de processos de aposentadoria, recebidos nos 4 trimestres/2019.



Com base nos registros recebidos nos 4 trimestres/2019, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 2º semestre/2018, bem como, no 1º semestre/2019, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

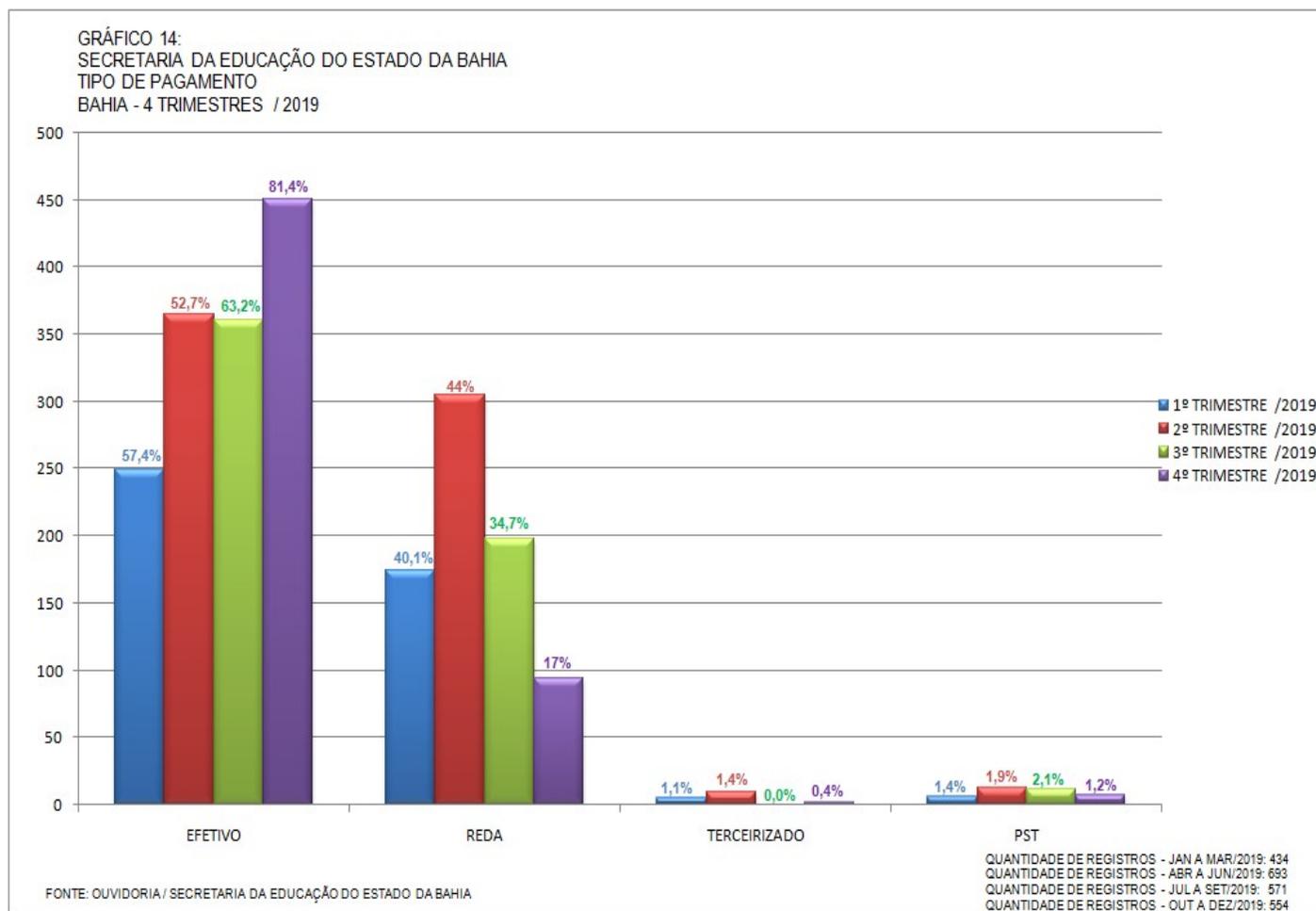
Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, nos 4 trimestre/2019.



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

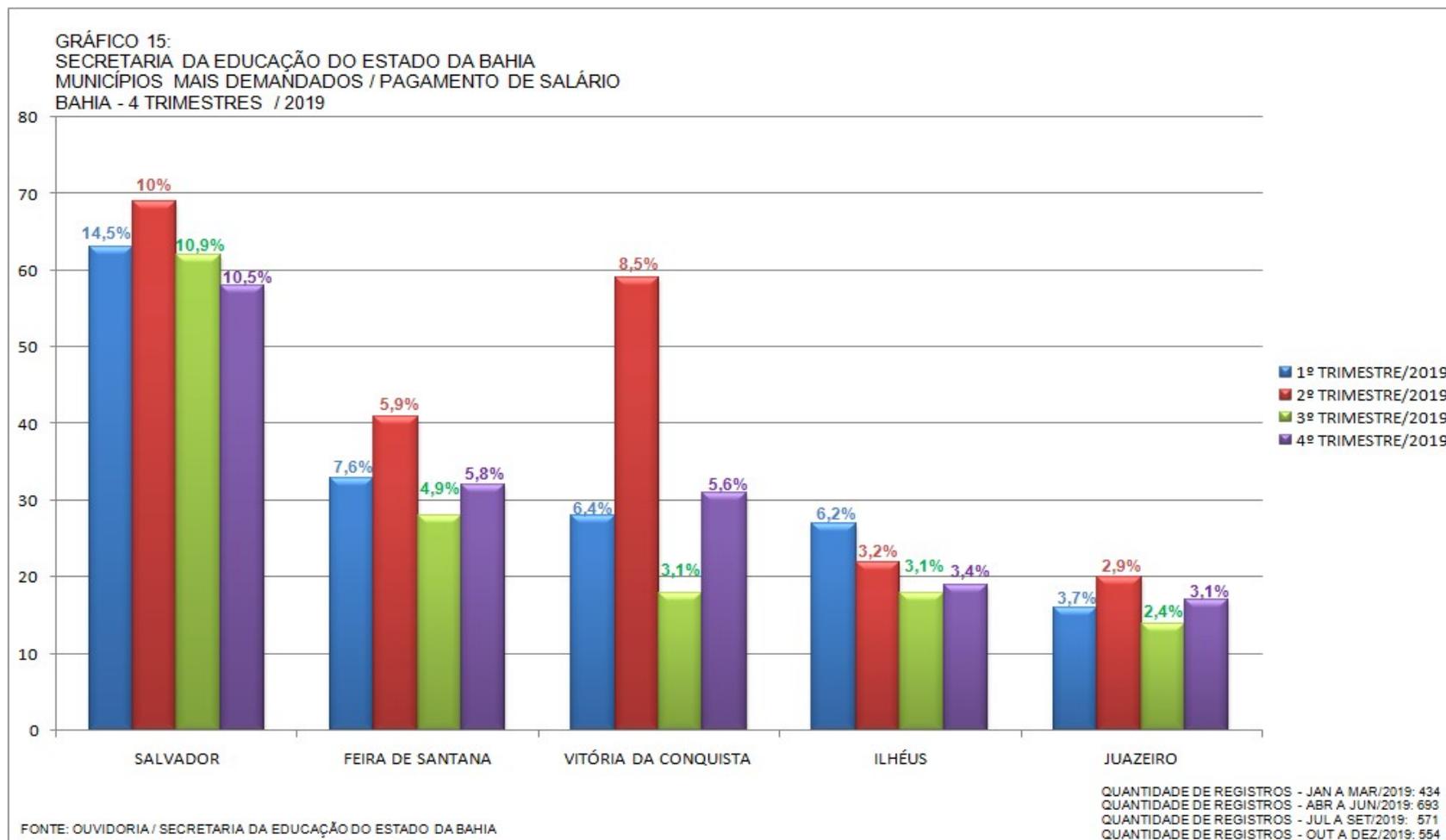
Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos com maior número de reclamações na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2019.



Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos no 4º trimestre/2019, referente a pagamento de Servidor Efetivo, destaca-se uma demanda significativa de (81,4%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (1,2%). Percebe-se também, uma queda percentual de (46%) nas demandas referentes a falta de pagamento a servidor REDA, entre o 1º e 4º trimestre/2019.

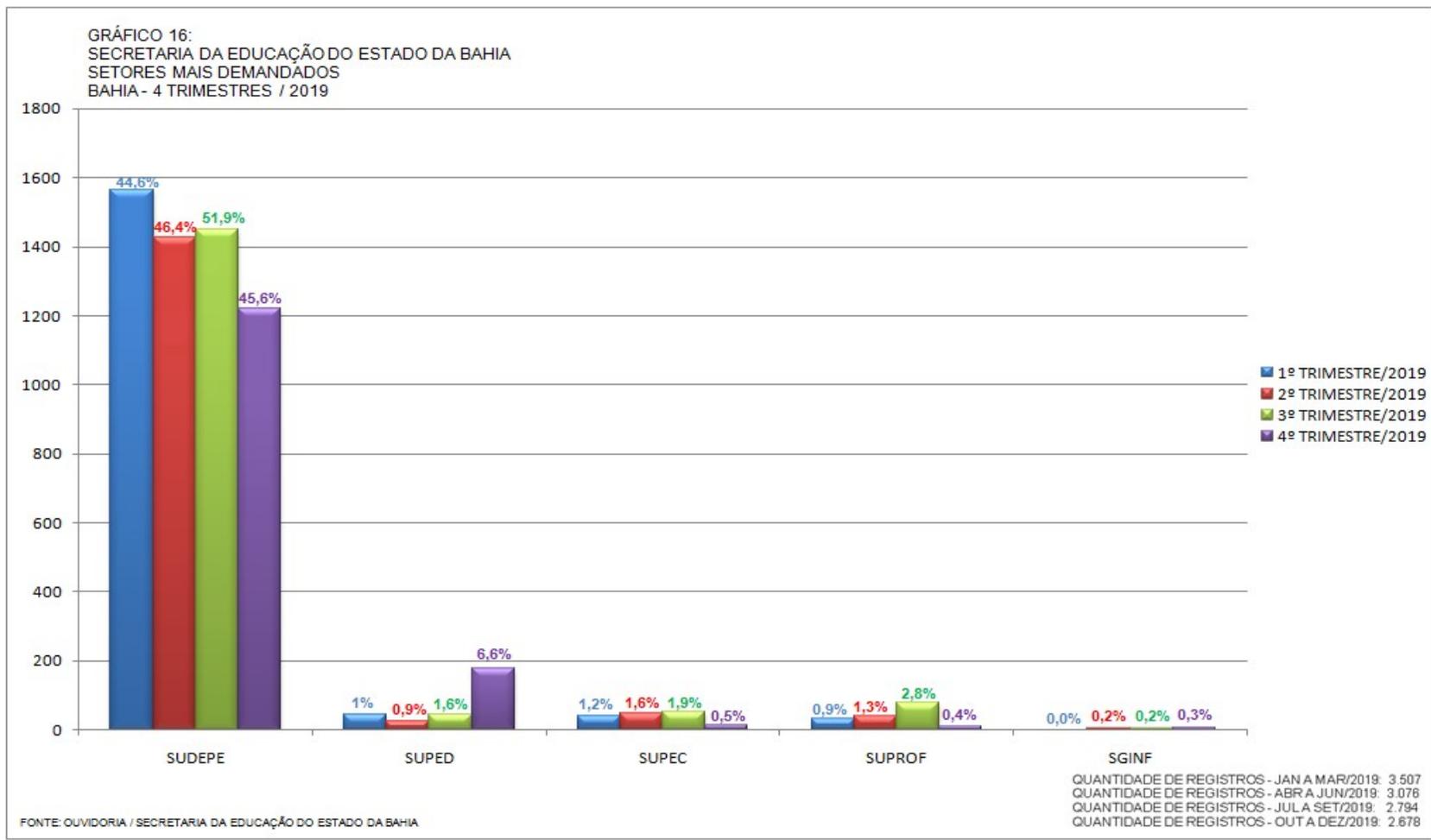
Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, nos 4 trimestres/2019.



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

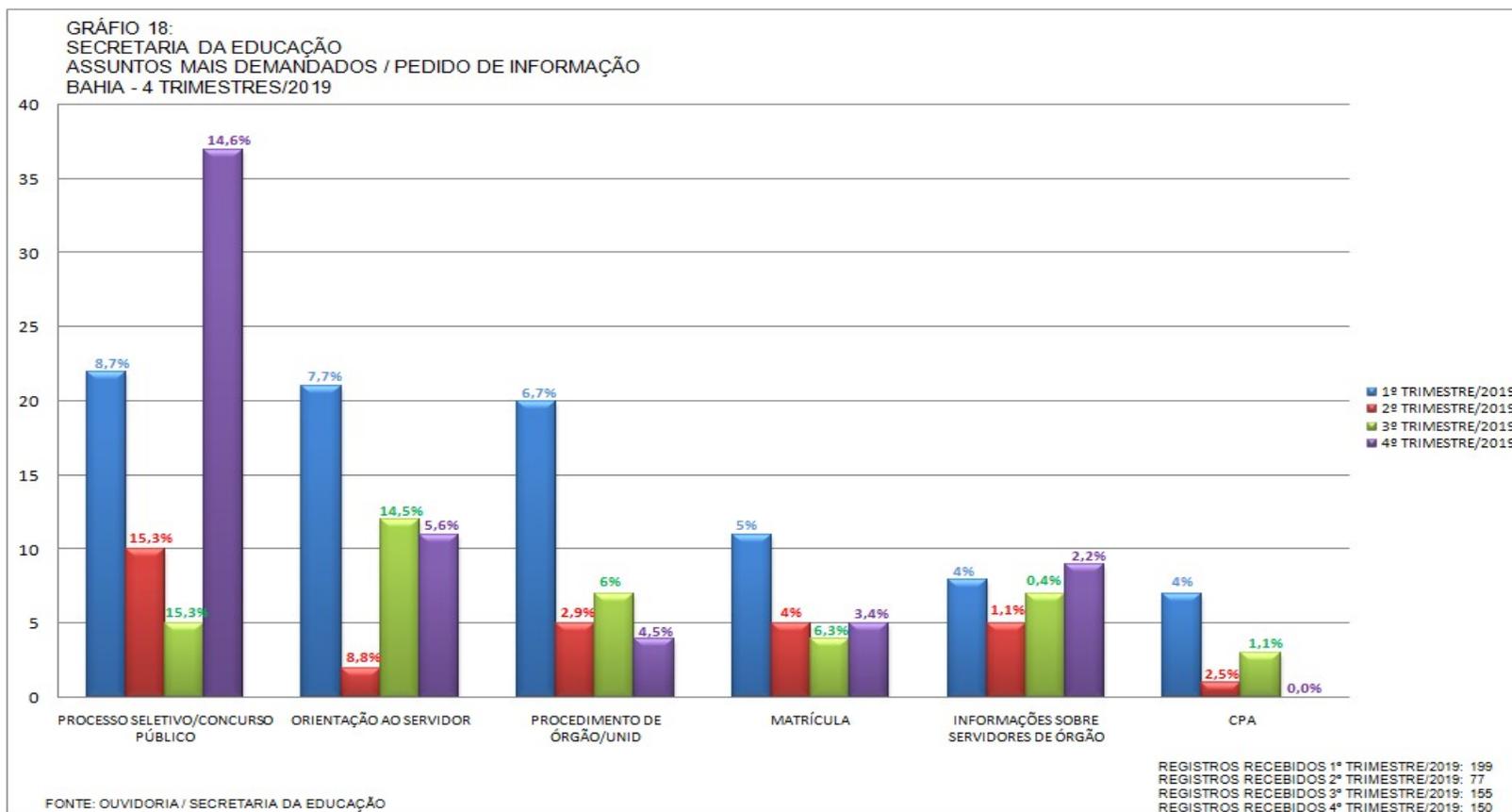
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2018, a **SUDEPE** corresponde a maior demanda de registros recebidos.



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

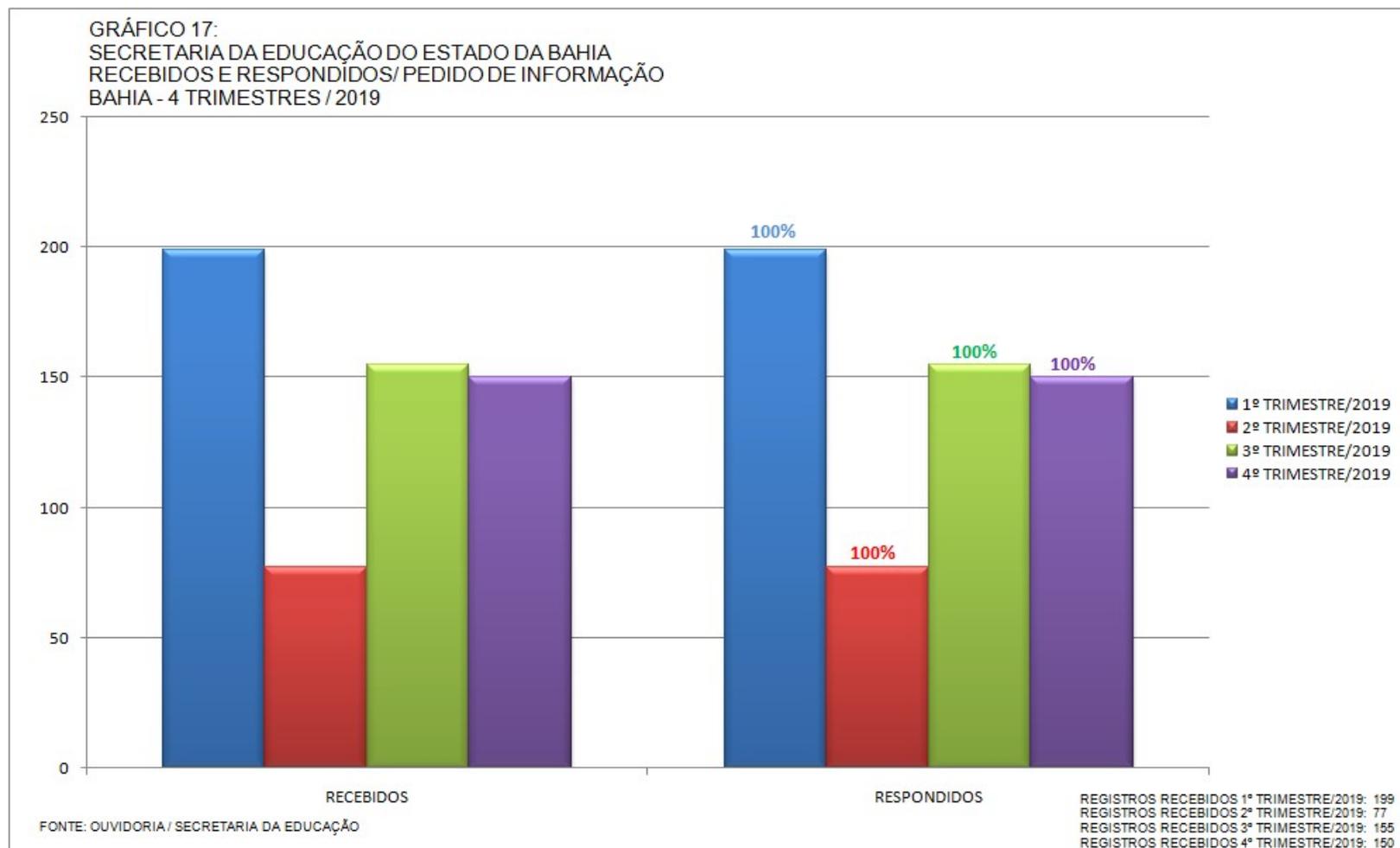
3 – Pedido de Informação

No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2019.

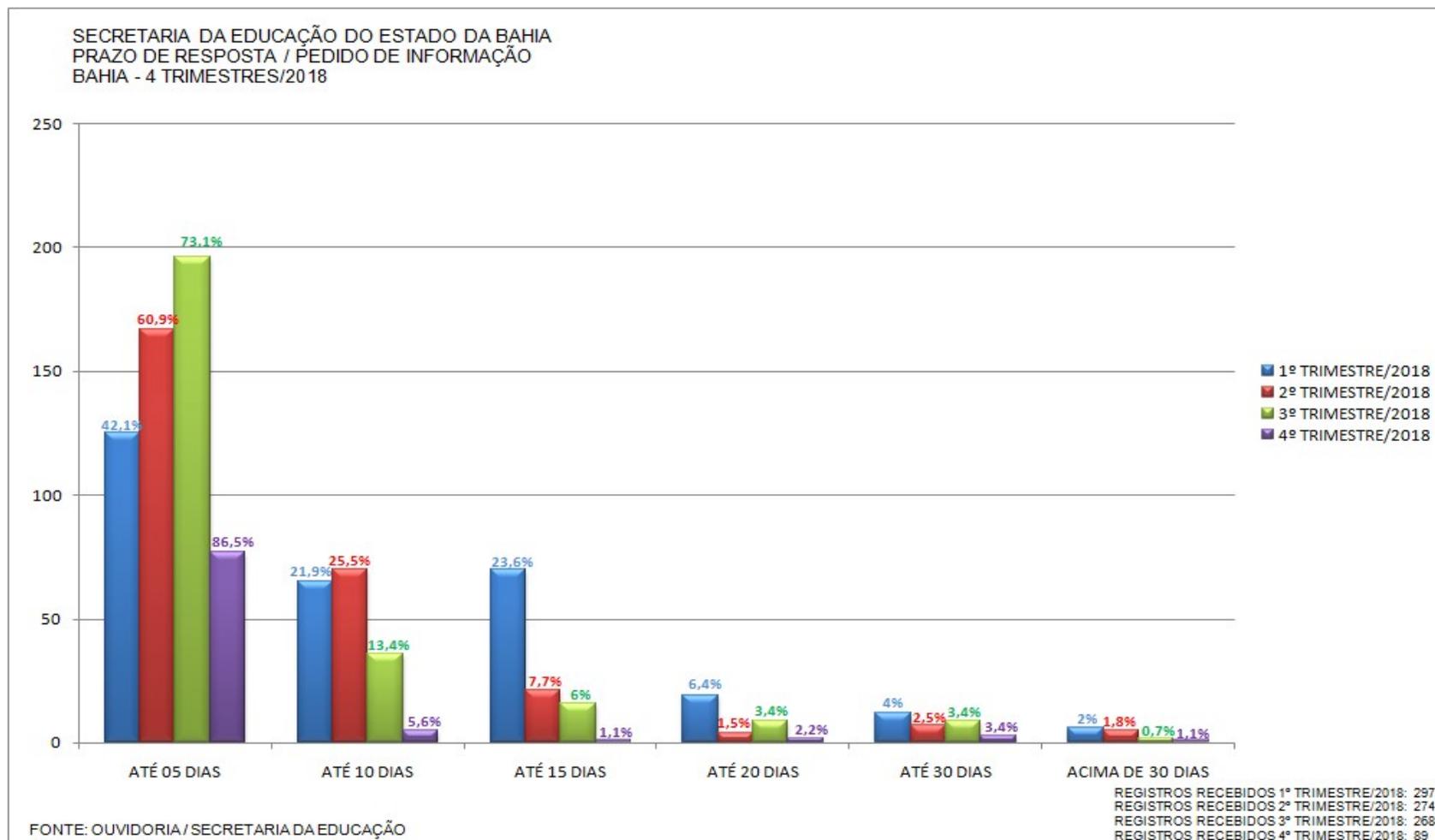


Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

No gráfico abaixo, observa-se os registros recebidos e concluídos no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2019.

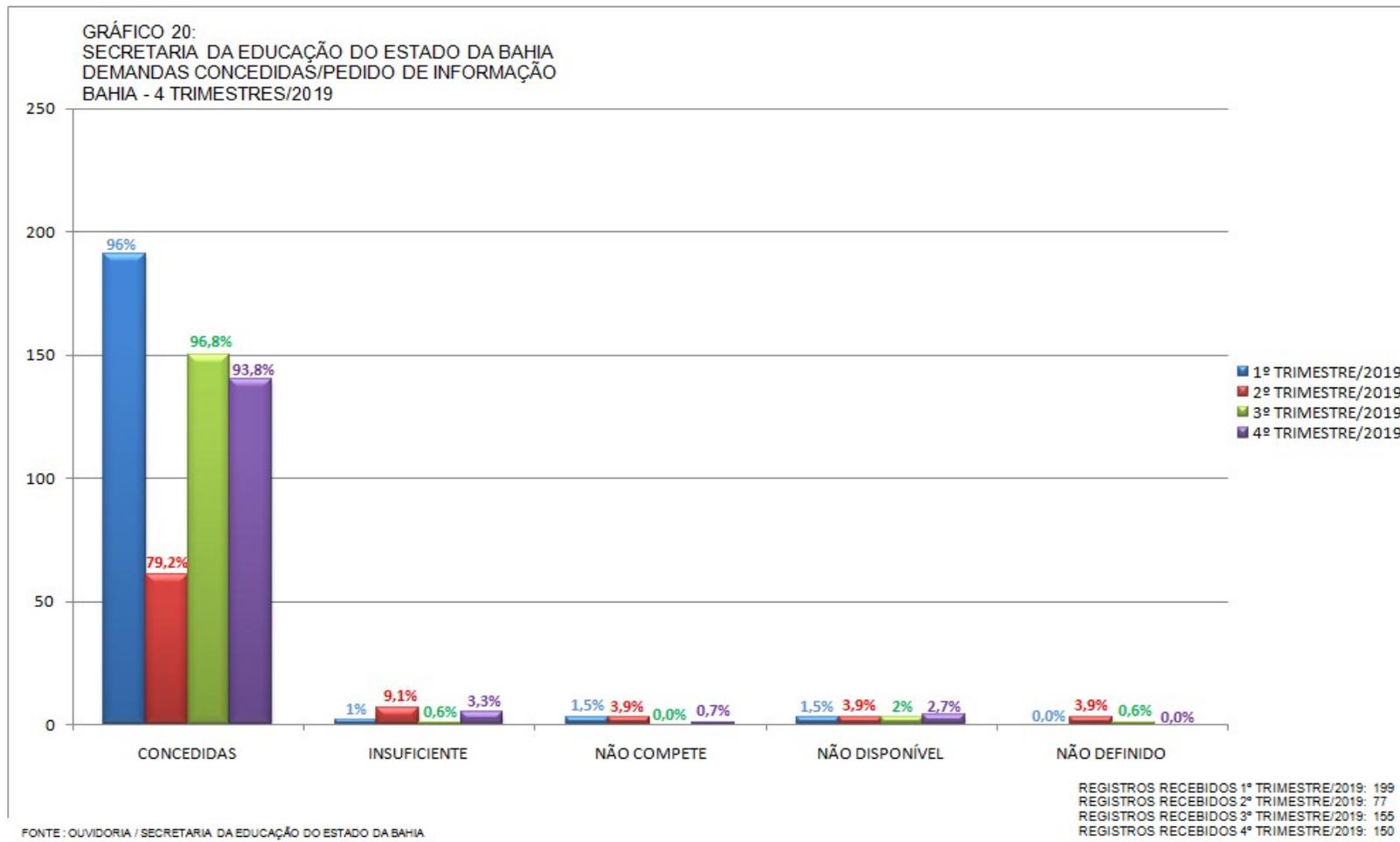


No gráfico abaixo, observa-se a porcentagem de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2019.



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

No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2019.



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

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/2019, 50,8% dos registros recebidos foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 55,1% dos registros recebidos no 4º trimestre/2019;
- ✓ A Internet, com 35,2%, foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2019, seguido de whatsapp, com 27,1%;
- ✓ Pagamento apresentou um aumento percentual de 27,6% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestre/2019;
- ✓ No assunto Andamento de Processo, destaca-se uma queda percentual de 41,2% nos processos referentes aposentadoria entre o 3º e 4º trimestres/2019. Com relação aos processos referentes a pagamento, observa-se um aumento percentual de 137,1% na demanda entre o 1º e 4º trimestres/2019.

✓ Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos no 4º trimestre/2019, referente a pagamento de Servidor Efetivo, destaca-se uma demanda significativa de (81,4%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (1,2%). Percebe-se também, uma queda percentual de (46%) nas demandas referentes a falta de pagamento a servidor REDA, entre o 1º e 4º trimestre/2019.

✓ Com base nos registros recebidos nos 4 trimestres/2019, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 2º semestre/2018, bem como, no 1º semestre 2019, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

✓ 62,6% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 4º trimestre/2019, foram respondidos até 5 dias úteis;

✓ 93,3% dos Pedidos de Informação recebidos no 4º trimestre/2019, foram concedidos aos cidadãos;

✓ No 4º trimestre/2019, foram recebidos seis recursos referentes a pedido de informação;

0800 28 40011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br



**EDUCAR PARA
TRANSFORMAR**
UM PACTO PELA EDUCAÇÃO



**GOVERNO
DO ESTADO**

SECRETARIA
DA EDUCAÇÃO

educacao.ba.gov.br