



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

**RELATÓRIO ANALÍTICO
2018**

SALVADOR
2018



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador

Rui Costa

Secretário de Educação

Walter Pinheiro

Sub-secretário de Educação

Nildon Pitombo

Chefe de Gabinete

Isabella Paim

Ouvidor Geral do Estado

José Maria Dutra

EQUIPE DA OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

Ouvidor

Francisco Neto

Ouvidora Adjunta

Gabriela Aragão

Técnicos

Adriana Barreto

Eneide Vânia

Gleicy Silva

Kátia Castro

Maíra Miranda

Márcia Muniz

Vânia Vieira

Estagiários

Islane Ferreira

Kadija Borges

Maicon Sena

Moisés Gonçalves

Naiana Barbosa

Nilmara França

1 – APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar o resultado das ações empreendidas pela Ouvidoria da Secretaria da Educação durante o ano de 2018. Ao prestar contas à sociedade, a ouvidoria não apenas atende ao disposto no decreto que a institui ou cumpre com os requisitos de transparência da administração pública, mas, sobretudo provê elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

Ao longo de sua existência, a Ouvidoria da Educação tem buscado, por meio de uma ação pautada em autonomia, independência e transparência, mediações entre os cidadãos e a gestão da Secretaria da Educação. O esforço empreendido ao longo dos anos tem sido premiado com o reconhecimento de sua relevância por parte dos destinatários de sua ação.

2 – BASE LEGAL, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

O decreto nº 8.303/2003, de 10 de dezembro de 2003, regulamenta a Lei nº 8.538/2002, de 20 de dezembro de 2002, que cria a Ouvidoria Geral do Estado, objetivando a criação de uma instância de promoção de defesa de direitos, e de participação e controle social, atuando na mediação das relações entre cidadãos e o órgão central.

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 a solução das mesmas.

Cada manifestação, quando inserida no sistema, recebe um número sequencial e é analisada por um técnico da Secretaria da Educação, verificando o correto preenchimento dos dados como identificação do manifestante, classificação por tipo, procedência e destino. As manifestações recebidas por telefone, por e-mails, por cartas ou feitas pessoalmente, são inseridas no sistema pelos técnicos tanto da Ouvidoria Geral, quanto pelos técnicos da Ouvidoria 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 Superintendências mais demandadas. Objetivando um melhor atendimento e uma resposta mais completa ao cidadão, os assuntos da Ouvidoria são debatidos em reuniões com a equipe de trabalho.

O trabalho para a elaboração de respostas envolve pesquisas legislativas, doutrinárias, em “sites” e contatos telefônicos com outros setores e órgãos. A maior parte das manifestações é respondida em um prazo máximo de 07 dias, sendo que em alguns casos, pela complexidade do assunto, esse prazo é estendido.

Além do Ouvidor e Ouvidor Adjunto, o quadro de servidores da Ouvidoria da Educação é composto por sete técnicos e seis estagiários. O horário de atendimento da Ouvidoria da Secretaria da Educação é das 7h às 17h.

3 EIXOS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

A Ouvidoria estrutura sua ação em torno de três eixos:

I) Atendimento ao Cidadão; II) Gestão da LAI; e III) Projeto “Ouvidoria vai à Escola”.

No que tange ao **Atendimento ao Cidadão**, a Ouvidoria da Secretaria da Educação recebe e trata as manifestações que lhe são encaminhadas, classificadas de acordo com a seguinte tipologia:

- Elogio – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo ou a pessoas que participaram do serviço/atendimento.
- Denúncia – comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da Secretaria da Educação ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções no âmbito da Instituição, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.
- Solicitação – solicitações diversas em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, contendo, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço.
- Reclamação – crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Secretaria da Educação.
- Sugestão – manifestação que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados e realizados pela Secretaria da Educação.
- Informação – Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Sob a égide dos princípios constitucionais da Administração Pública, a Ouvidoria busca atender seus demandantes de maneira célere, objetiva e imparcial, com qualidade e transparência.

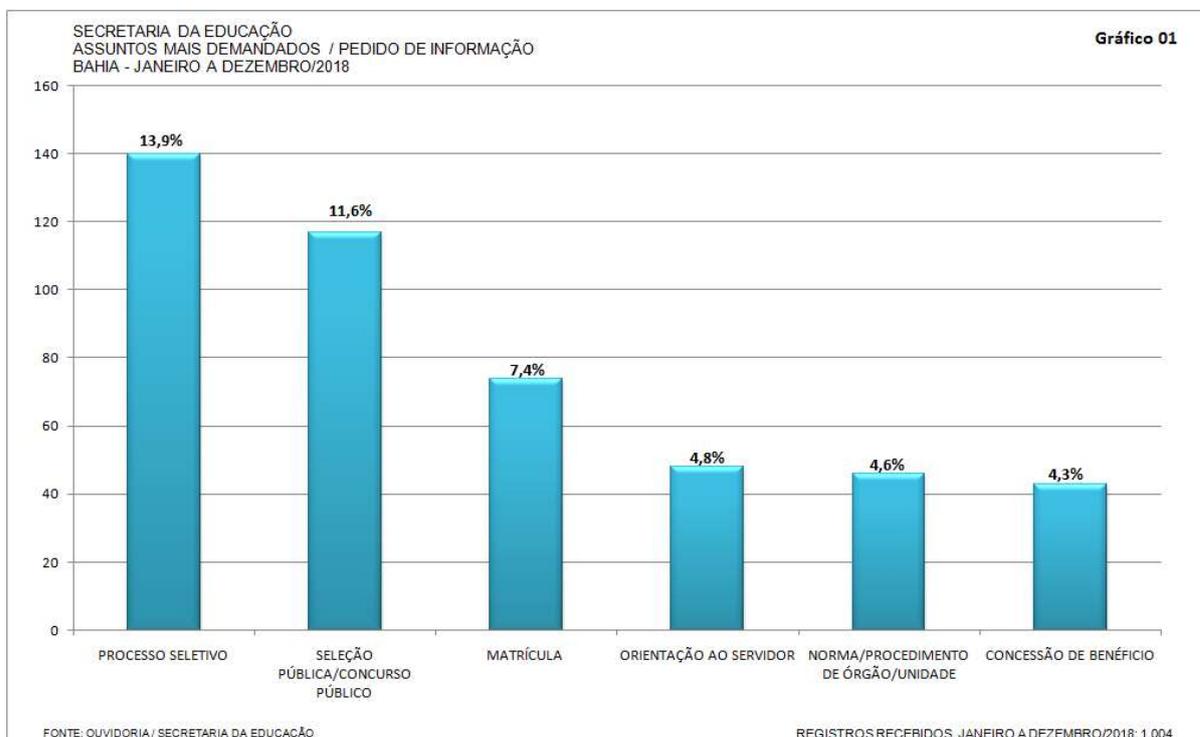
Para o atendimento ao cidadão, incluídos neste rol os servidores e demais colaboradores da Secretaria da Educação, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de comunicação:

- Internet, por meio do portal da educação: www.educacao.ba.gov.br.
- E-mail: ouvidoria@educacao.ba.gov.br
- Telefone, por meio dos números (71) 3117-9816 / 3327-5288.

- Presencial, das 7h às 17h, no seguinte endereço: Av. da França, s/n – Instituto do Cacau, 1º andar – Comércio. Salvador-Bahia. CEP: 40.005-900

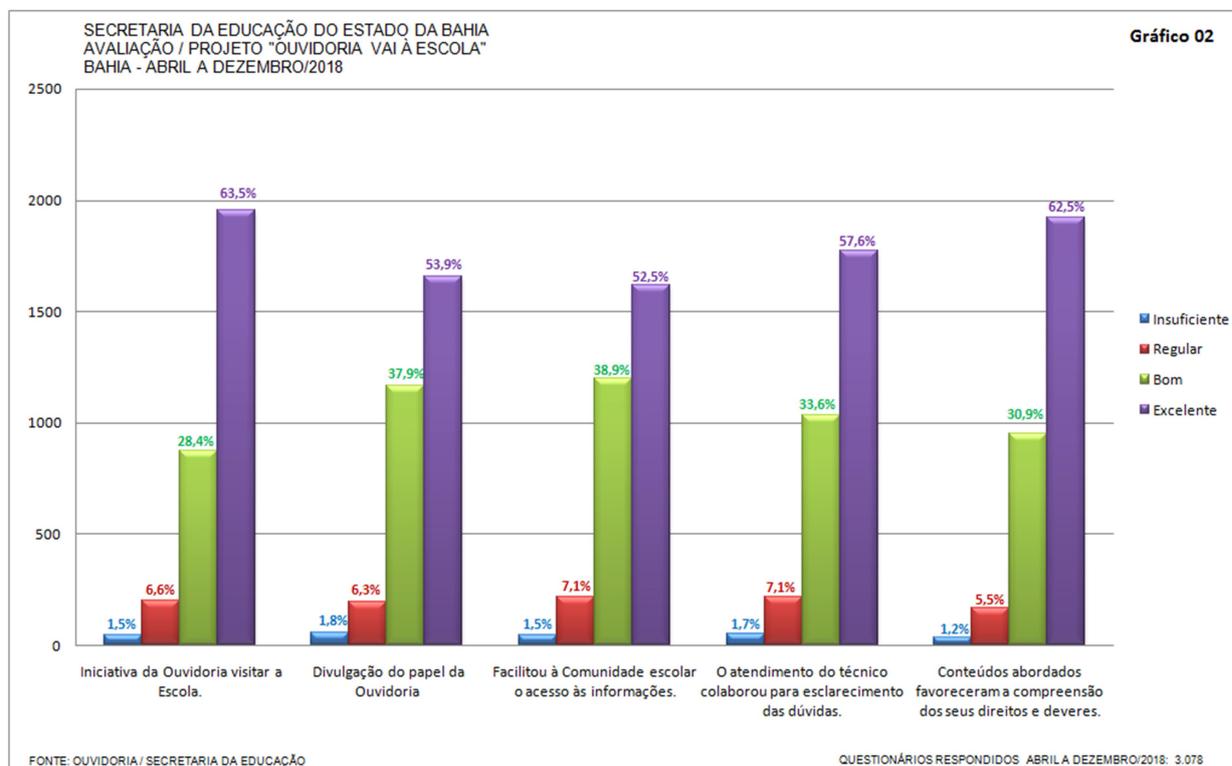
Nesse contexto, no que tange ao eixo **Gestão da LAI – Lei de Acesso à Informação**, o Ouvidor da Secretaria da Educação é designado à autoridade de monitoramento da LAI, competindo-lhe: **1)** Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei; **2)** Avaliar e monitorar a implementação da Lei e apresentar ao dirigente máximo da Instituição o relatório anual sobre o seu cumprimento, **3)** Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da Lei; **4)** Orientar as unidades no que se refere ao cumprimento da Lei; **5)** Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

Com referência aos Pedidos de Informação demandados na Ouvidoria da Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro de 2018, observa-se no gráfico 01, os assuntos mais demandados.



Por fim, o eixo **Projeto “Ouvidoria vai à Escola”**, que 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. É uma ferramenta de mobilização em torno do Pacto Pela Educação, bem como de Controle Social. Temos como parceiros: **1)** A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado da Bahia, os Núcleos Regionais de Educação e as Unidades Escolares da Rede Estadual.

Em 254 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Abril a Dezembro/2018, 91,9% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas. (GRÁFICO 02)

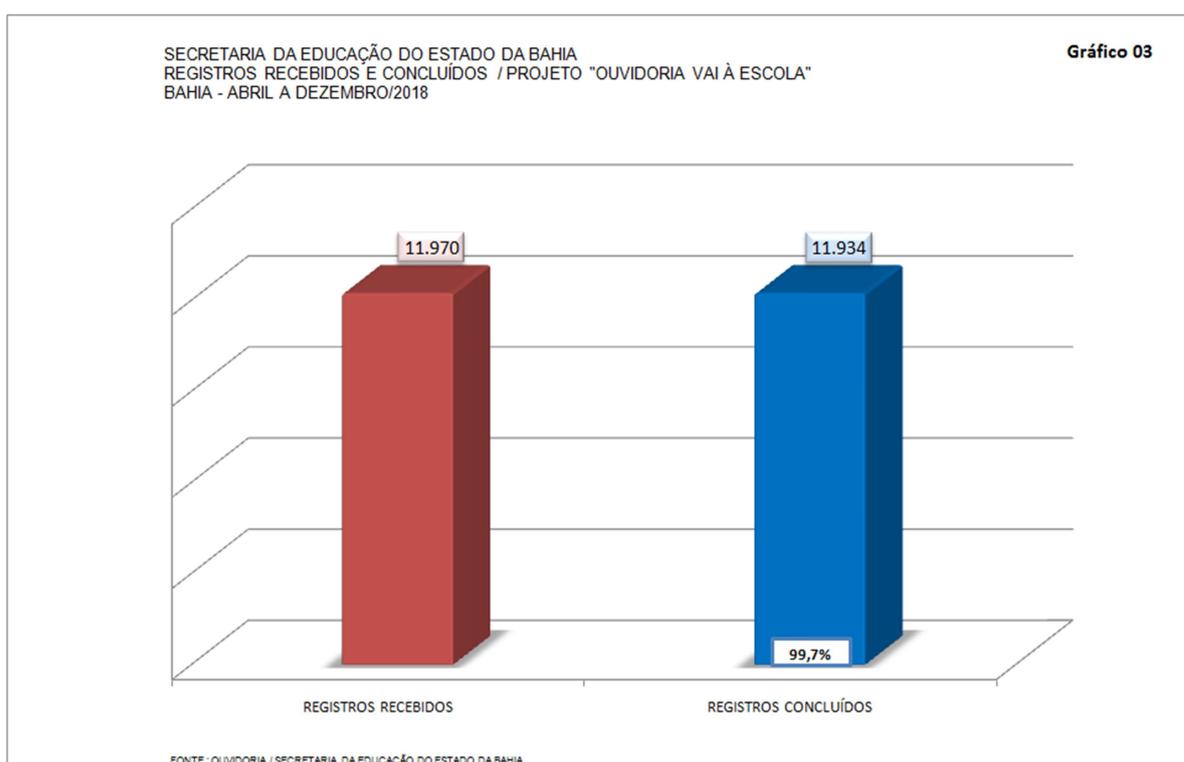


3 – A OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO EM NÚMEROS

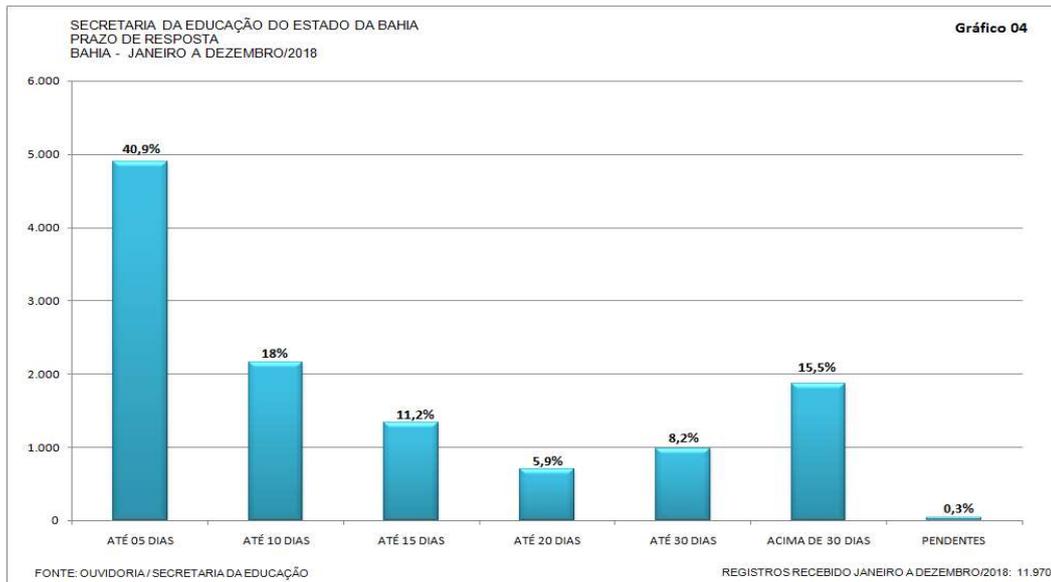
Em 2018 a Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu um total de 11.970 (onze mil novecentos setenta) manifestações, entre reclamações, denúncias, informações, solicitações, elogios e solicitações e respondeu 99,7% da demanda, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Secretaria da Educação. (GRÁFICO 03)

Vale ressaltar que a procura pelos serviços da Ouvidoria, é devido à campanha de divulgação da Ouvidoria 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.

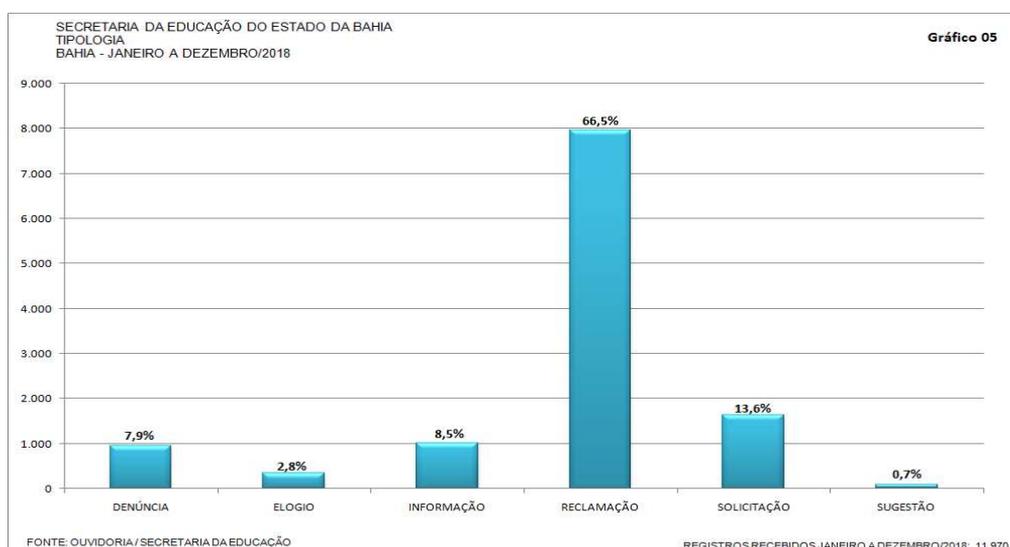
Salientamos ainda, que mesmo nos casos de recebimento de manifestações improcedentes, a Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações de contato. Dessa forma, busca oferecer aos cidadãos não apenas escutas qualificadas de seus problemas, mas, também, formas eficazes de realização de seus direitos.



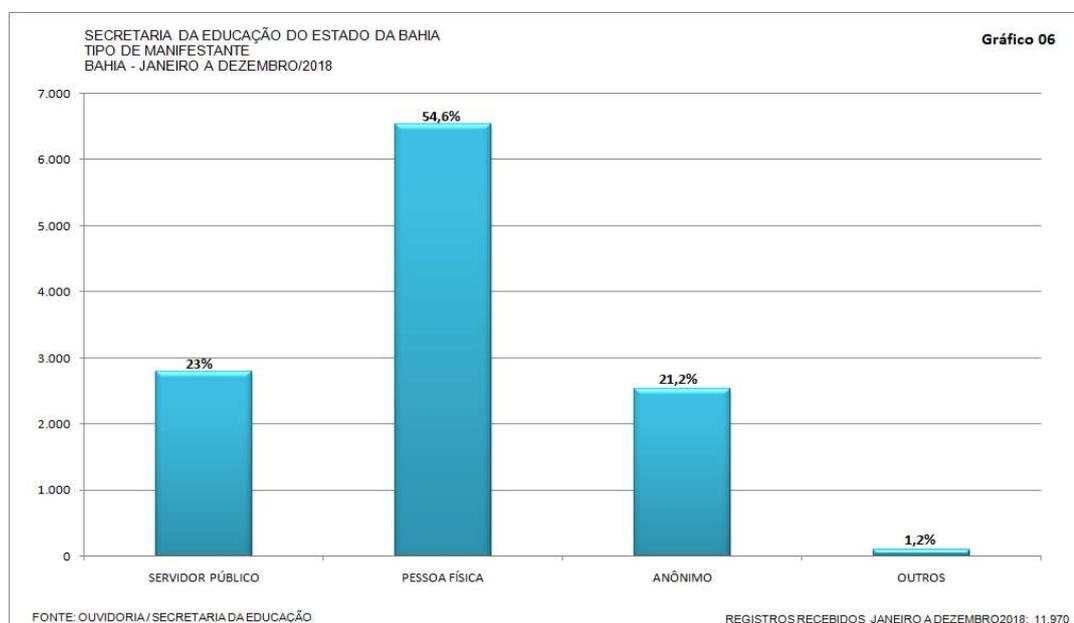
No que se refere ao Prazo de Resposta, percebe-se que 40,9% dos registros recebidos no período de janeiro a dezembro de 2018, foram respondidos em até cinco dias. (GRÁFICO 04).



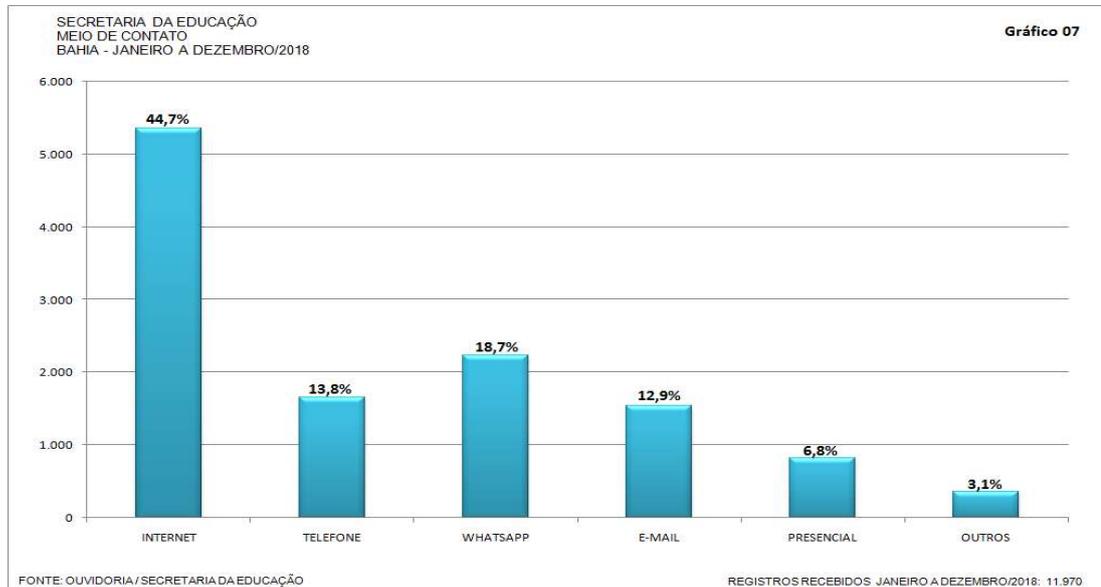
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se, com 66,5% das demandas recebidas, no período de janeiro a dezembro/2018, seguida de solicitação e informação. Percebe-se uma demanda significativa na busca dos serviços da Ouvidoria, demonstrando assim, a confiança dos usuários nos serviços prestados (GRÁFICO 05).



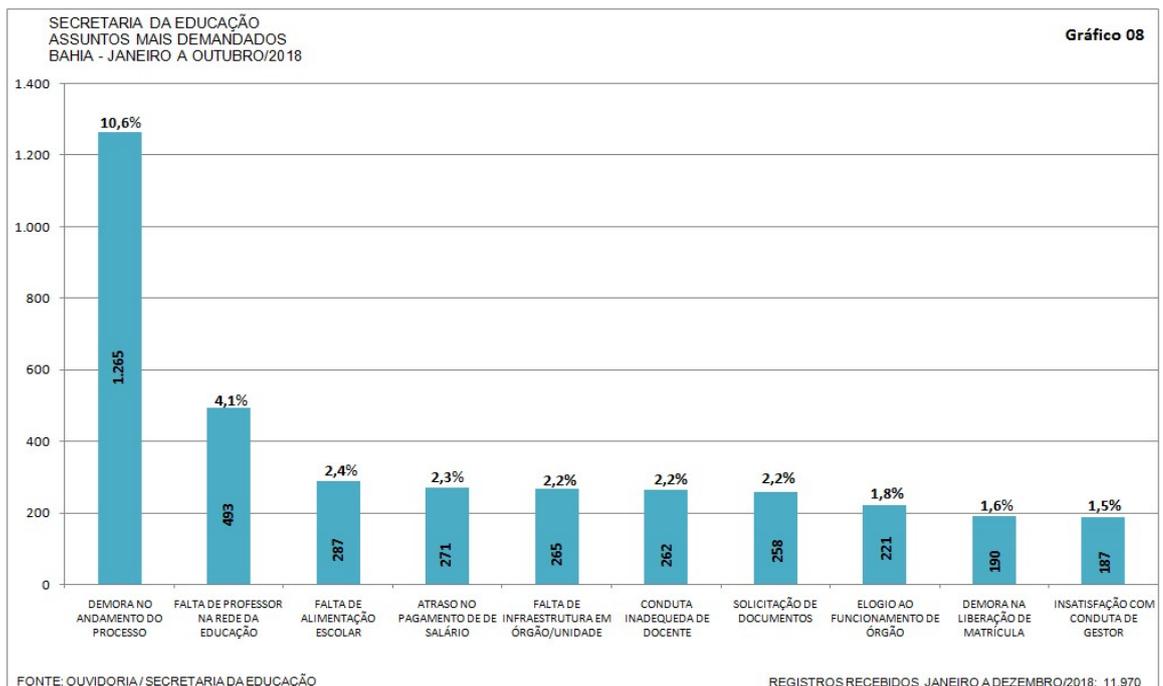
No que tange ao perfil dos manifestantes, no período de janeiro a dezembro de 2018, observa-se que pessoa física corresponde a 45% das demandas recebidas, seguida de servidor público com 31% na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos no referido período, percebe-se uma demanda significativa referente às demandas feitas por pessoa física, em virtude da mobilização feita na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”. (GRÁFICO 06)



Com relação ao meio de contato, observa-se que a Internet e o Whatsapp são meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação (GRÁFICO 07).



Em relação aos pontos de controle, que apontam os assuntos mais demandados e críticos da Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro de 2018, conforme observa-se no gráfico 8, destacam-se a Demora no Andamento de Processo, com 10,6% da demanda recebida, seguido de Falta de Professor na Rede da Educação, com 4,4, Falta de Alimentação Escolar, com 2,4% e Atraso no Pagamento de Salário, com 2,3%.



4 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E ATIVIDADES

Durante o período de janeiro a dezembro de 2018, a Ouvidoria da Secretaria da Educação, por meio do seu Ouvidor, Ouvidora Adjunta, técnicos e estagiários participou dos seguintes eventos e/ou atividades:

- ✓ Treinamento dos Técnicos de Ouvidoria dos NTE e Universidades – 27 e 28/03/2018
- ✓ Curso: Tratamento de Denúncias. 07 a 11 de maio/2018. Fortaleza - CE
- ✓ CONAPE - Conferencia Nacional Popular da Educação. 23 a 26 de maio/2018.
- ✓ Defesa do usuário e simplificação - 12 a 14/06/2018
- ✓ Diálogo sobre a LEI Federal 13.460/2017 – 30/07/2018
- ✓ Dia Internacional Contra a Corrupção – 12/2018 – A Ouvidoria da Secretaria da Educação recebeu o prêmio pela parceria com CGU – Controladoria Geral da União pela colaboração nas ações que visam à melhoria da Gestão Pública, Prevenção e Combate à Corrupção.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem sido divulgada, em parceria com a Ascom, por meio de cartazes, folder, mídia interna e externa, gerando na sociedade uma maior participação na gestão e confiança na Ouvidoria como instrumento de ligação entre o governo e o cidadão;

A Ouvidoria da Secretaria 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;

Destacamos uma demanda significativa referente à pessoa física, no período de janeiro a dezembro de 2018, em virtude da mobilização feita na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola” na Capital e Interior e da participação no Projeto “Monitorando a Merenda”, promovido pela CGU – Controladoria Geral da União;



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



De abril a dezembro de 2018, o Projeto “Ouvidoria vai à Escola” realizou visitas em 254 Unidades Escolares, nos 27 Territórios, alcançando um público alvo de 3.078 pessoas.

Observa-se que no período de janeiro a dezembro de 2018, os assuntos mais demandados na Ouvidoria da Secretaria da Educação foram Demora no Andamento do Processo, Falta de Professor na Rede da Educação, Falta e Alimentação Escolar e Atraso no Pagamento de salário;

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

6 REGISTROS DE EVENTOS

Equipe da Ouvidoria – Treinamento dos Técnicos de Ouvidoria dos NTE e Universidades



Prêmio pela parceria com CGU – Controladoria Geral da União pela colaboração nas ações que visam à melhoria da Gestão Pública, Prevenção e Combate à Corrupção.

