

# Ouvidoria

## vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM  
AJUDAR A MELHORAR  
A EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades  
2015 a 2018**



## 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

**Ouvidor**  
Francisco Neto

**Ouvidora Adjunto**  
Gabriela Aragão

### Técnicos

Adriana Barreto  
Eneide Vânia Santos

Gleicy Silva  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Márcia Muniz  
Vânia Vieira

### Estagiários

Kadija Borges  
Maicon Sena  
Moisés Gonçalves  
Naiana Barbosa  
Nilmara França  
Islane Ferreira



# 1 - Considerações iniciais

-Ouvidoria pública:

- ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos e do controle social;

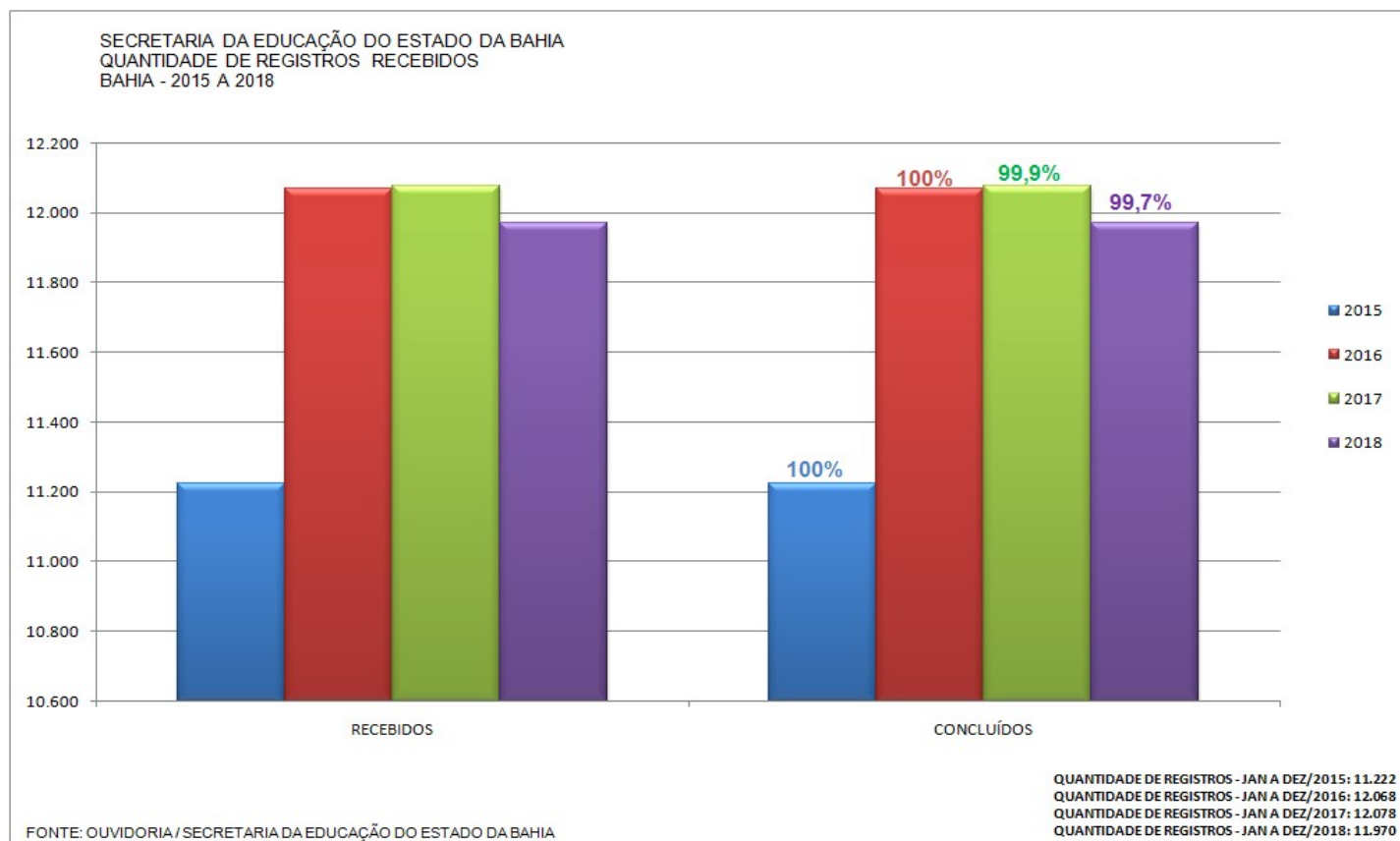
- ferramenta de gestão - informações e avaliações das ações do poder público;

- Este relatório tem como base os registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação nos anos de 2015 à 2018;



## 2 - Análises dos registros

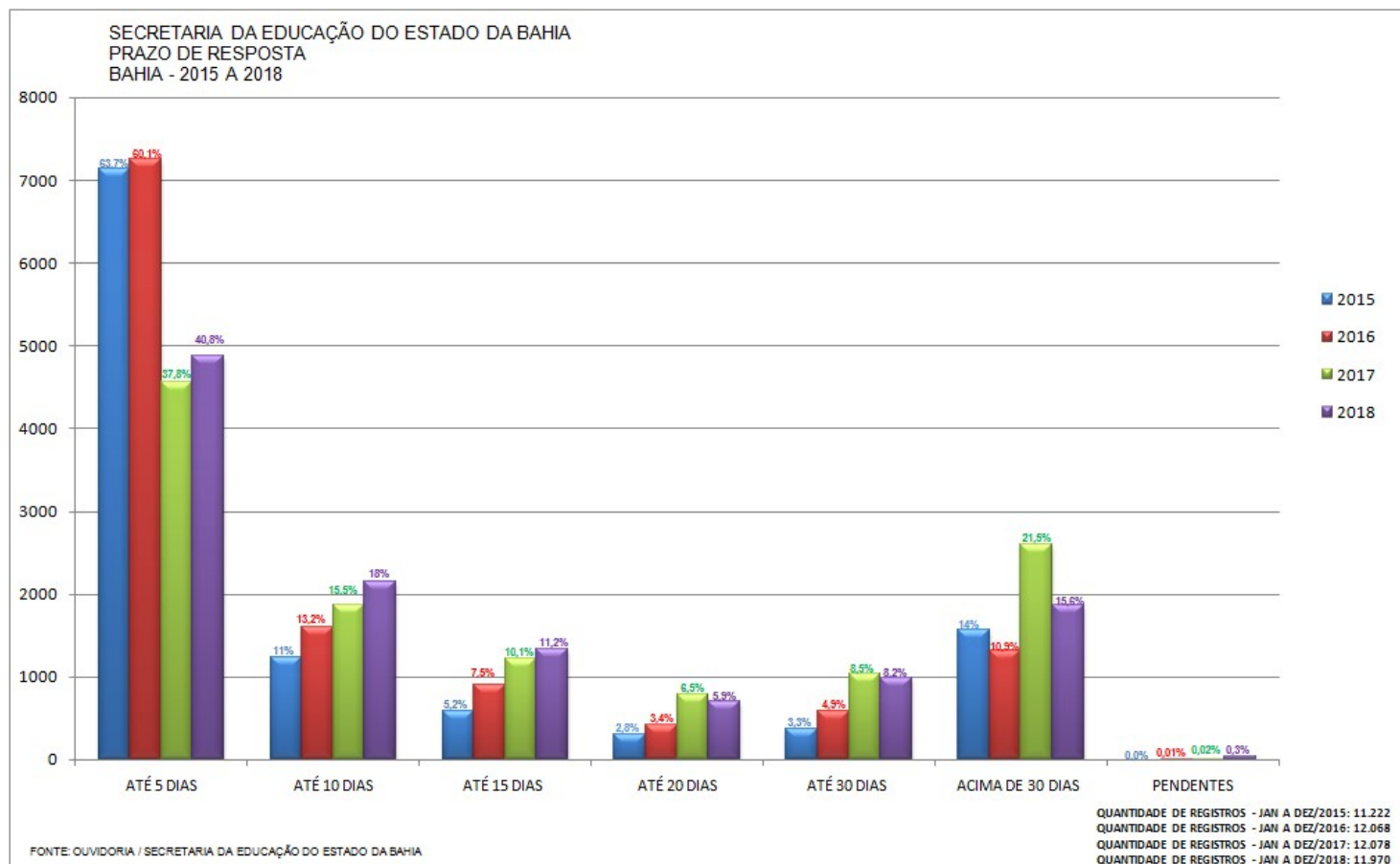
Observa-se no gráfico abaixo, demanda recebida pela Ouvidoria, nos anos de 2015 à 2018.



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, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, recebidos nos anos de 2015 a 2018.

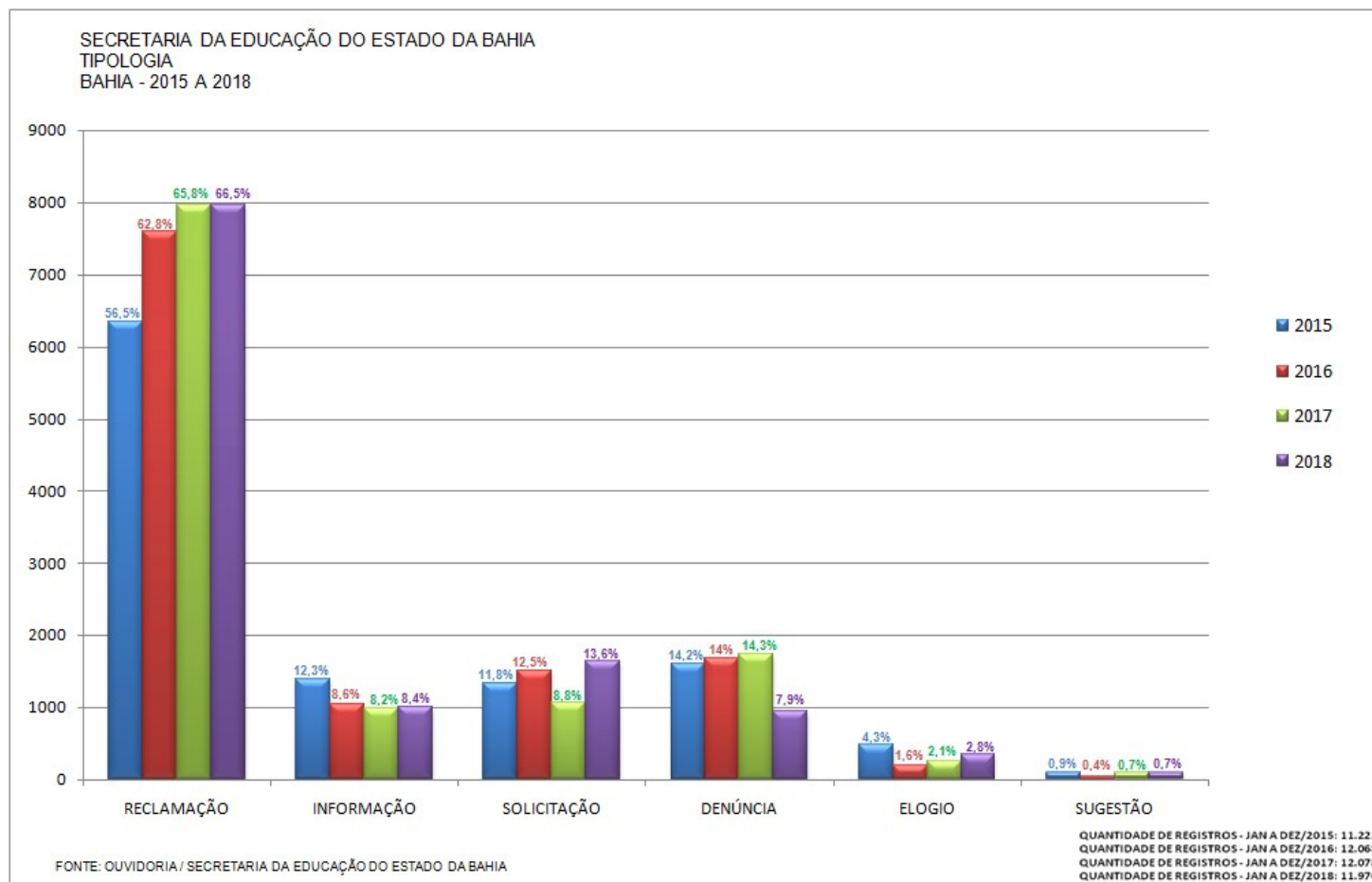


Destaca-se que a Ouvidoria tem respondido ao cidadão a maioria dos registros em até cinco dias, chegando em dezembro/2018, a um percentual de 40,8% da demanda

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



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

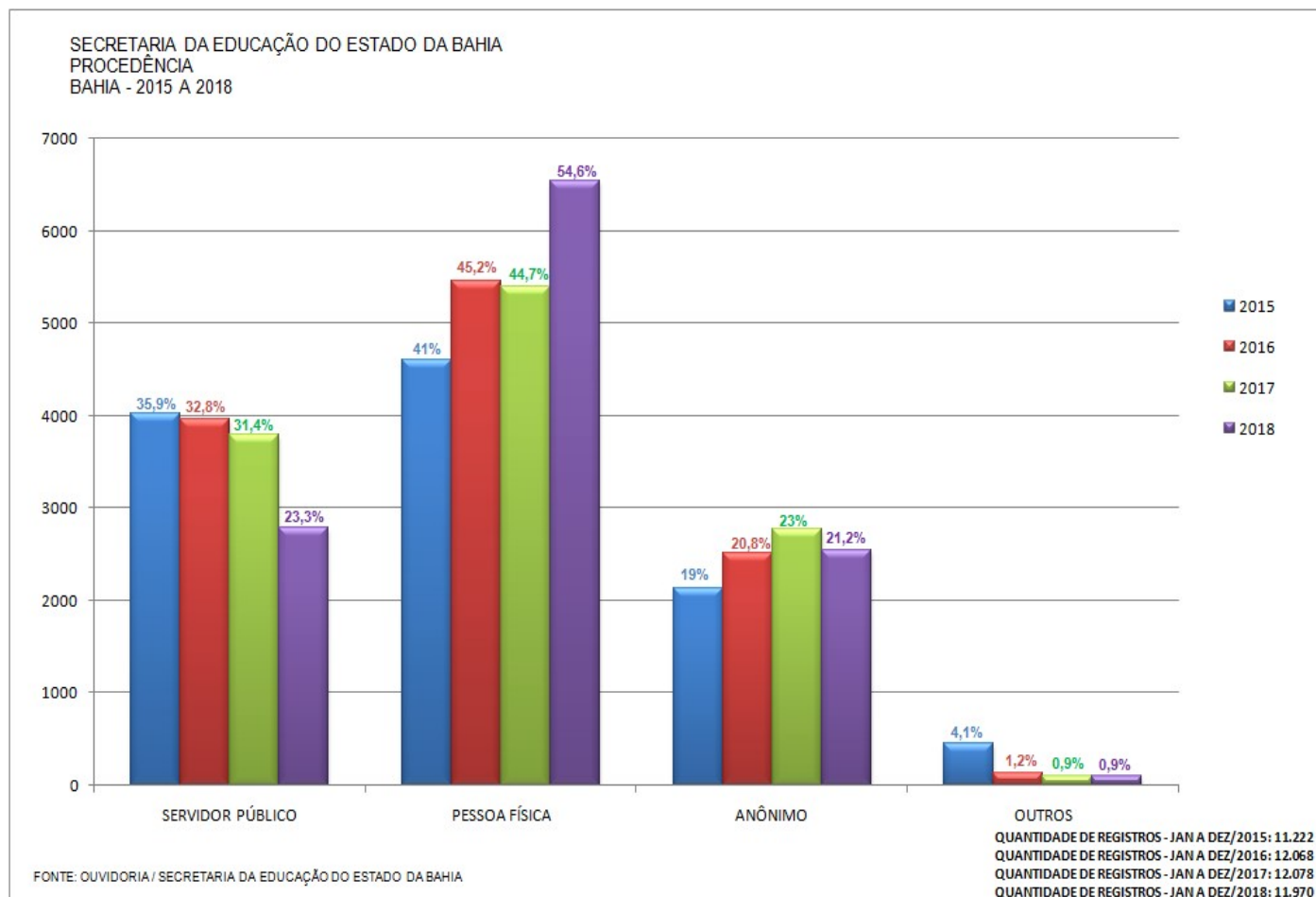


Apesar da implantação da Lei de Acesso à Informação, as demandas sobre pedidos de informação permanecem estáveis. Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se um destaque nas demandas referentes a reclamação, nos anos de 2015 a 2018.

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



## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:



No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que entre os anos de 2015 e 2018, houve uma diminuição percentual de 30,6% nas demandas

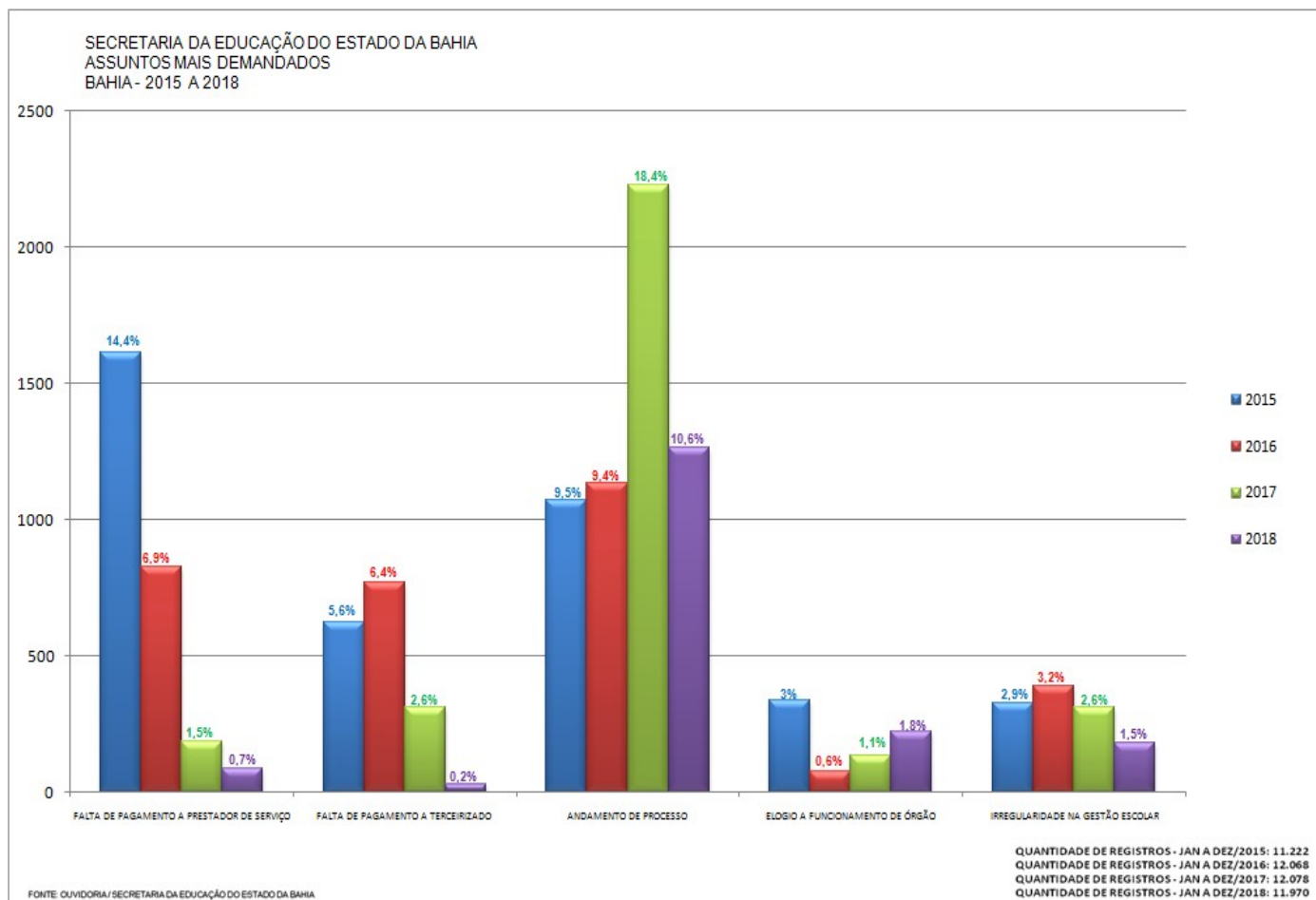
referentes a servidor público. Quanto a Procedência, destaca-se que a procura por parte dos servidores públicos pelos serviços da Ouvidoria, é referente a informações sobre tramitação de processos e pagamento de salário.

Ressalta-se ainda, o crescimento da participação de pessoa física em torno de 42% entre os anos de 2015 e 2018.





## Andamento de Processo é o assunto mais demandado nos anos de 2015 a 2018.

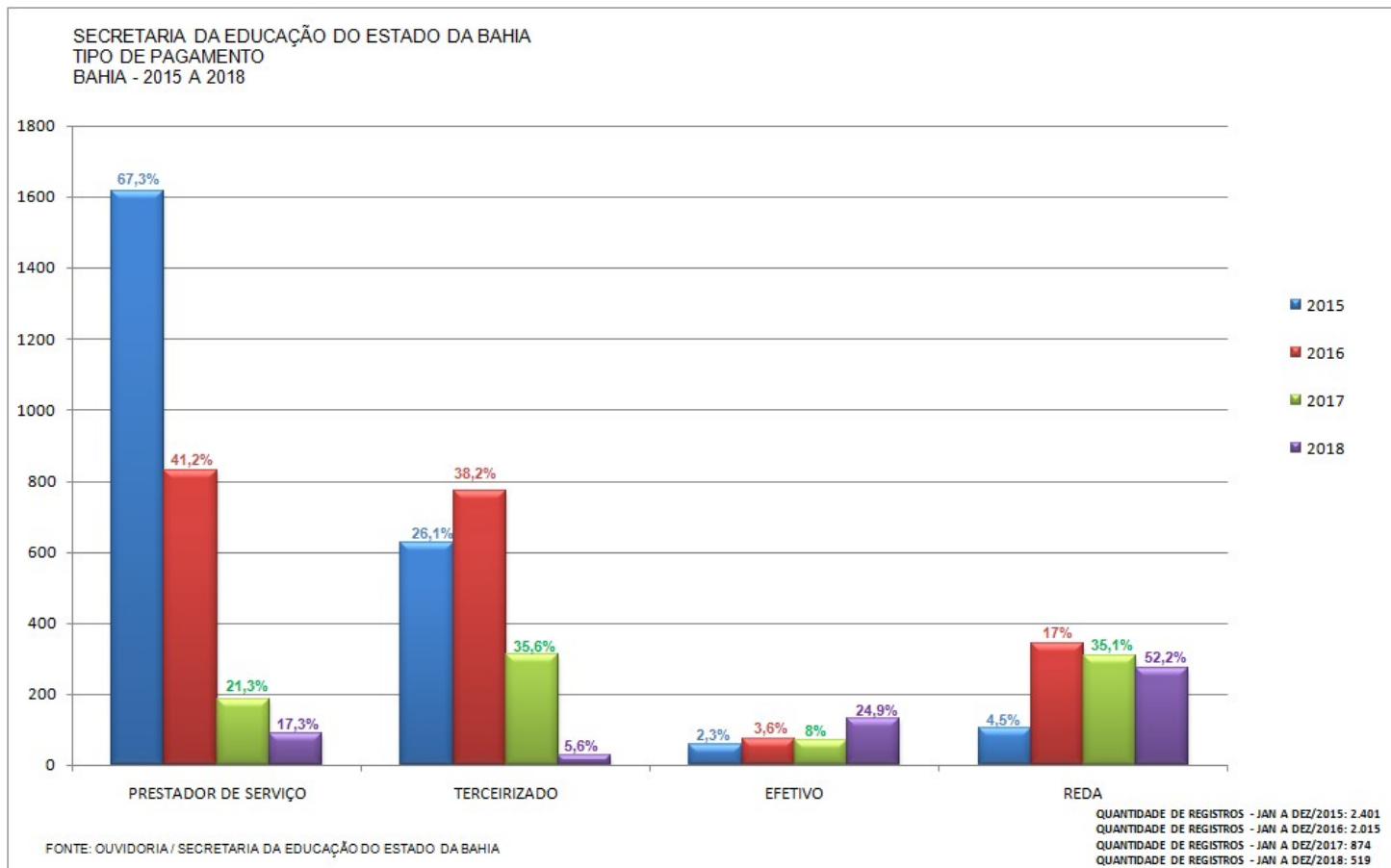


Conforme o gráfico ao lado, entre os 5 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nota-se que em 2015, o assunto mais demandado foi Pagamento a Prestador de Serviço. No entanto, de 2016 a 2018, nota-se que andamento de processo foi o assunto mais demandado. Pagamento a Prestador de Serviço teve uma queda percentual de 94,4% entre 2015 e 2018 nas demandas. Enquanto que Andamento de Processo teve um aumento percentual de 107,6% na demanda, entre os anos de 2015 à 2017 e voltou a cair em 2018, apresentando uma queda percentual de 43,1%.

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



Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos com maior número de reclamações na Ouvidoria, nos anos de 2015 a 2018.

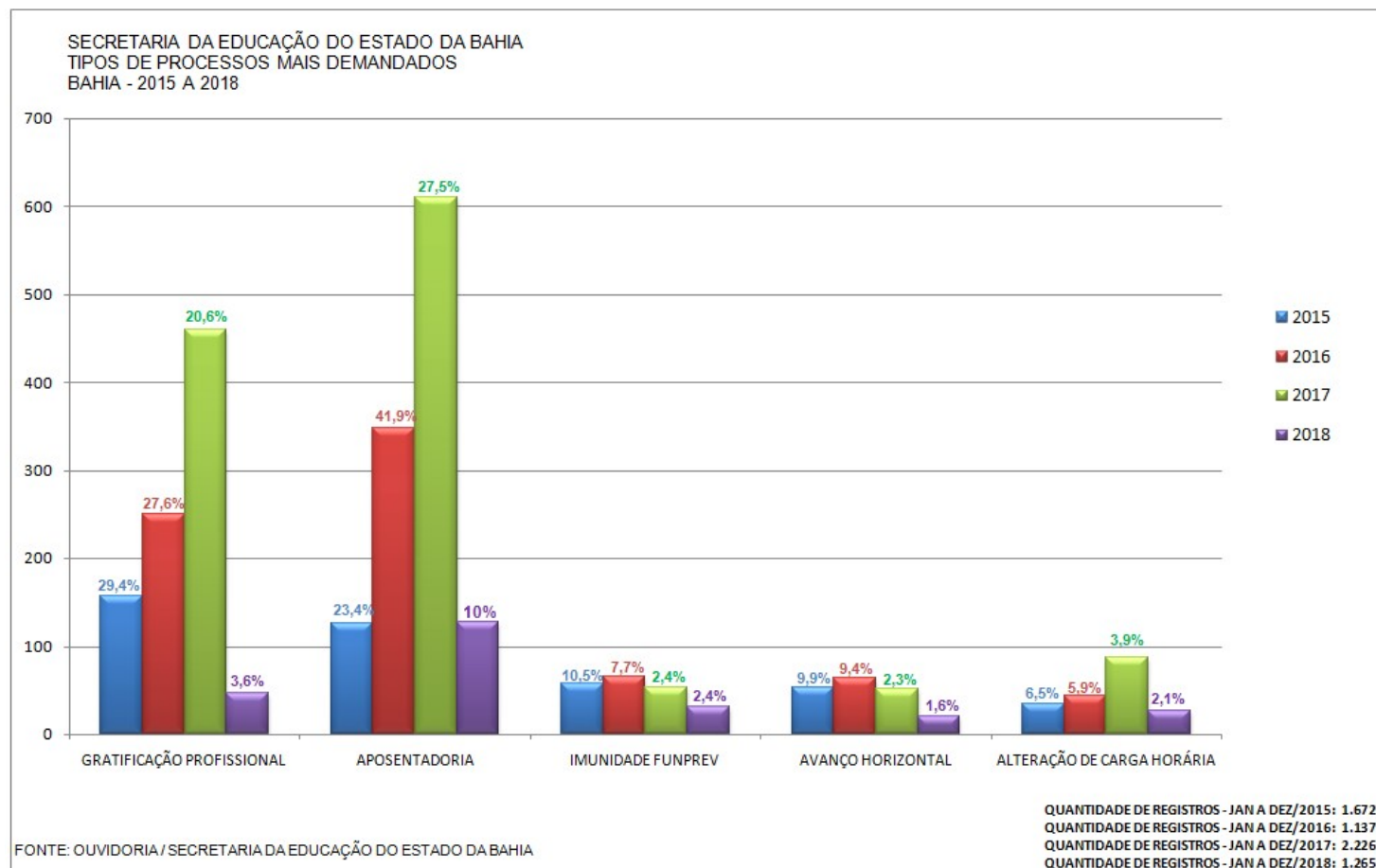


Observa-se no gráfico ao lado, que houve uma queda percentual de 94,4% nas demandas referentes a prestador de serviço, entre os anos de 2015 e 2018. Percebe-se também, um aumento percentual de 165,7% nas demandas referentes a servidor REDA, entre os anos de 2015 e 2018.

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



Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos anos de 2015 a 2018.

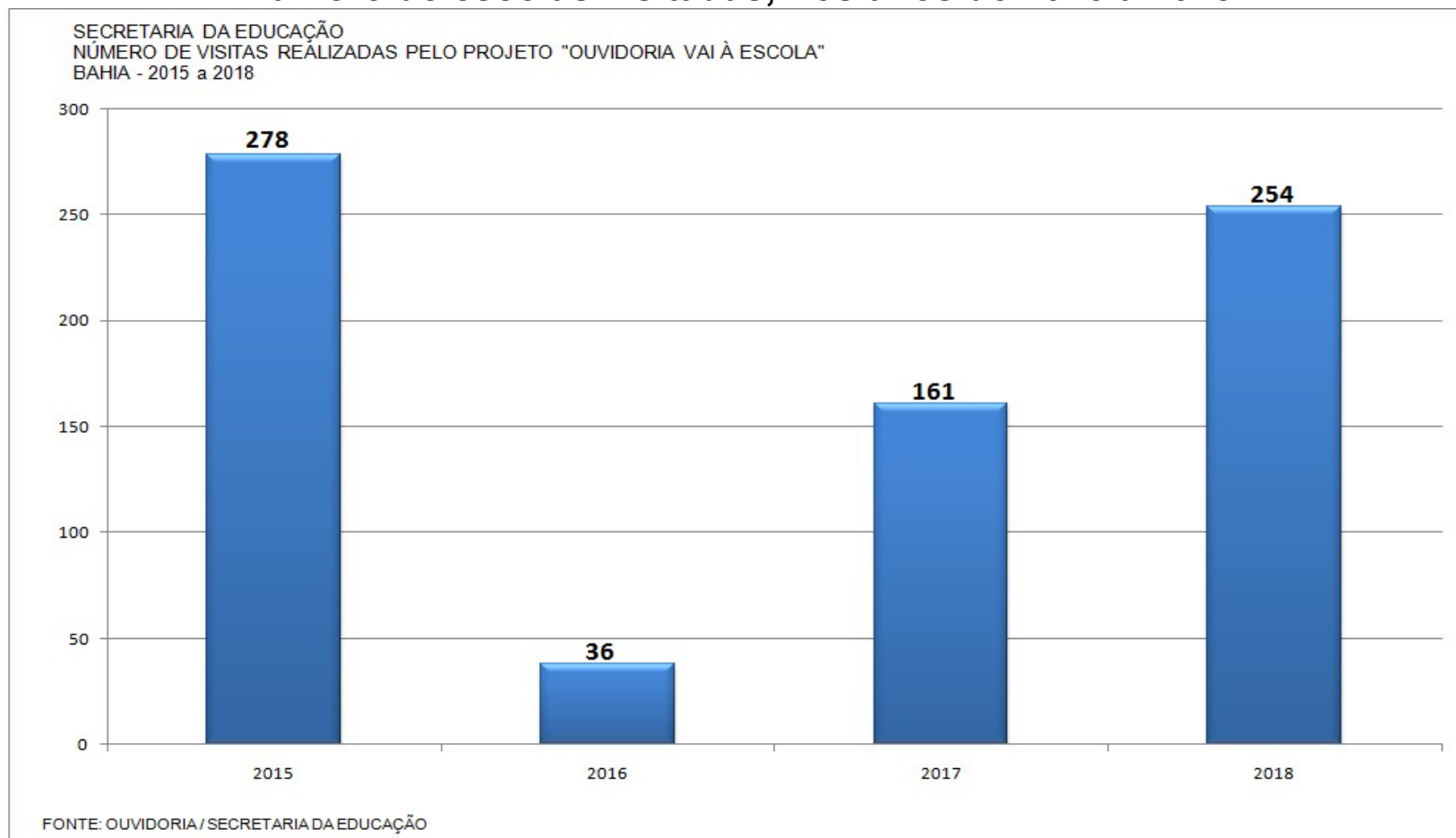


Observa-se no gráfico ao lado, que embora tenha havido um aumento significativo de 384,9% nas demandas relacionadas a Aposentadoria entre 2015 e 2017, em 2018, a demanda apresenta uma queda percentual de 79,2% , em relação a 2017. Enquanto que as demandas referentes a Gratificação Profissional apresentou uma queda percentual de 70,7% entre os anos de 2015 e 2018.

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



**Com relação ao Projeto “Ouvidoria Vai à Escola”, o gráfico abaixo mostra o número de escolas visitadas, nos anos de 2015 a 2018.**





### 3 - 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.
- ✓ Apesar da implantação da Lei de Acesso à Informação, em maio de 2012, as demandas sobre pedidos de informação permanecem estáveis;
- ✓ A Ouvidoria da Educação melhorou o prazo de resposta ao cidadão, chegando a 40,8% dos registros em até cinco dias, em 2018;
- ✓ Andamento de Processo foi o assunto mais demandado nos anos de 2015 a 2018 e, Pagamento a Prestador de Serviço foi o assunto mais demandado nos anos de 2015 e 2016;
- ✓ Observa-se que, embora tenha havido um aumento significativo de 384,9% nas demandas relacionadas a Aposentadoria entre 2015 e 2017, em 2018, a demanda apresenta uma queda percentual de 79,2% , em relação a 2017.



- ✓ Observa-se uma queda percentual de 70,7% nas demandas referentes a Gratificação de Estímulo ao Aperfeiçoamento Profissional, entre os anos de 2015 e 2018;
- ✓ Verifica-se uma queda percentual de 94,4% nas demandas referentes a prestador de serviço, entre os anos de 2015 e 2018.
- ✓ Verifica-se uma queda percentual de 95,4% nas demandas referentes a pagamento a terceirizado, entre os anos de 2015 a 2018.
- ✓ Verifica-se um aumento percentual de 165,7% nas demandas referentes a servidor REDA, entre os anos de 2015 e 2018.



**0800 28 40011**

**[ouvidoria@educacao.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@educacao.ba.gov.br)**

**[www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)**