

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 / 2017**



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

Ouvidor Adjunto

Gabriela Aragão

Técnicos

Adriana Barreto

Cynthia Almeida

Eneide Vânia Santos

Kátia Castro

Maíra Miranda

Márcia Muniz

Vânia Vieira

Estagiários

Ana Luiza Paixão

Kadija Borges

Lucas Santos

Maicon Sena

Naiana Barbosa

Rafael Sousa



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





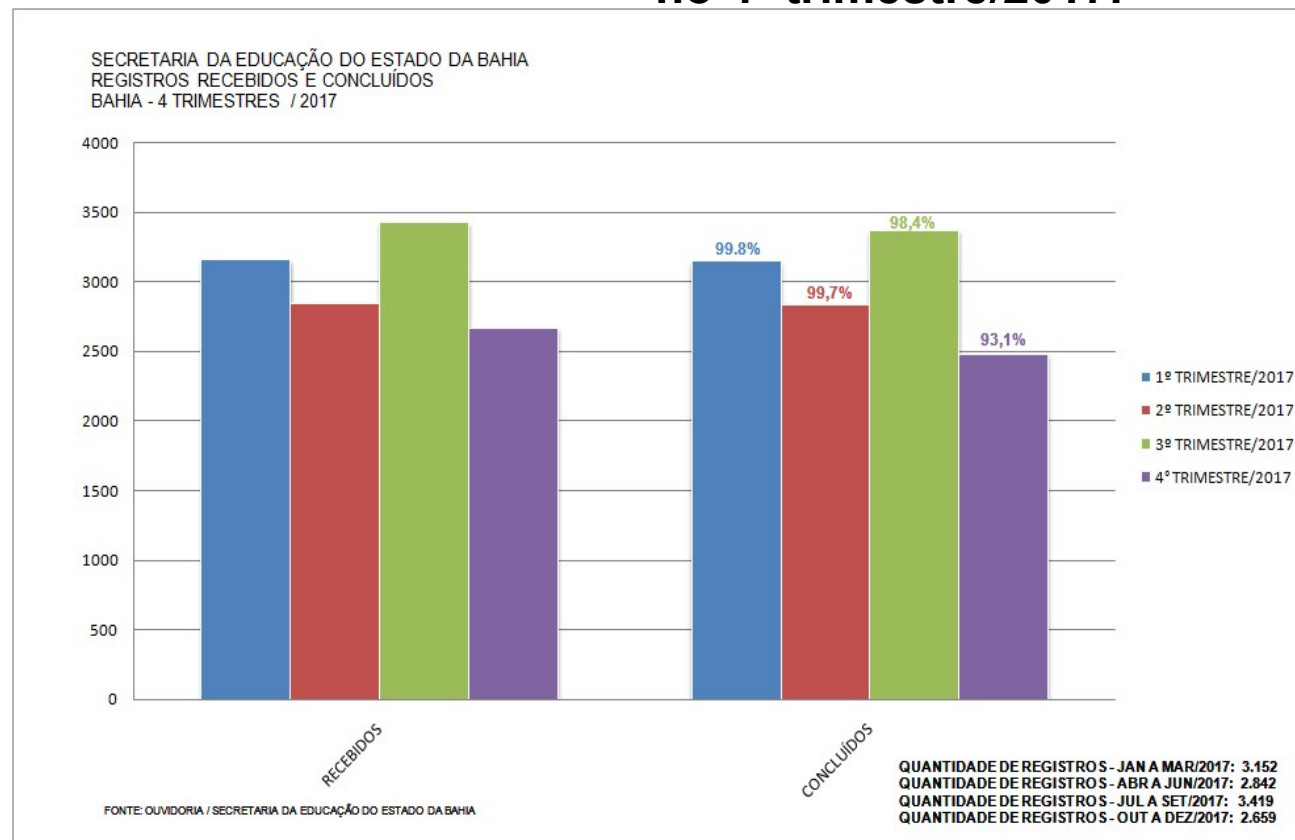
1 - Considerações iniciais

- 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 3.152 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 1º trimestre/2017, comparando com os 2.842 registros recebidos no 2º trimestre/2017, os 3.419 registros recebidos no 3º trimestre/2017 e os 2.659 registros recebidos no 4º trimestre/2017.
- Desse total, já foram concluídos 93,1% dos registros recebidos no 4º trimestre/2017, com a devida reposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Educação.



2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 93,1% das manifestações recebidas no 4º trimestre/2017.

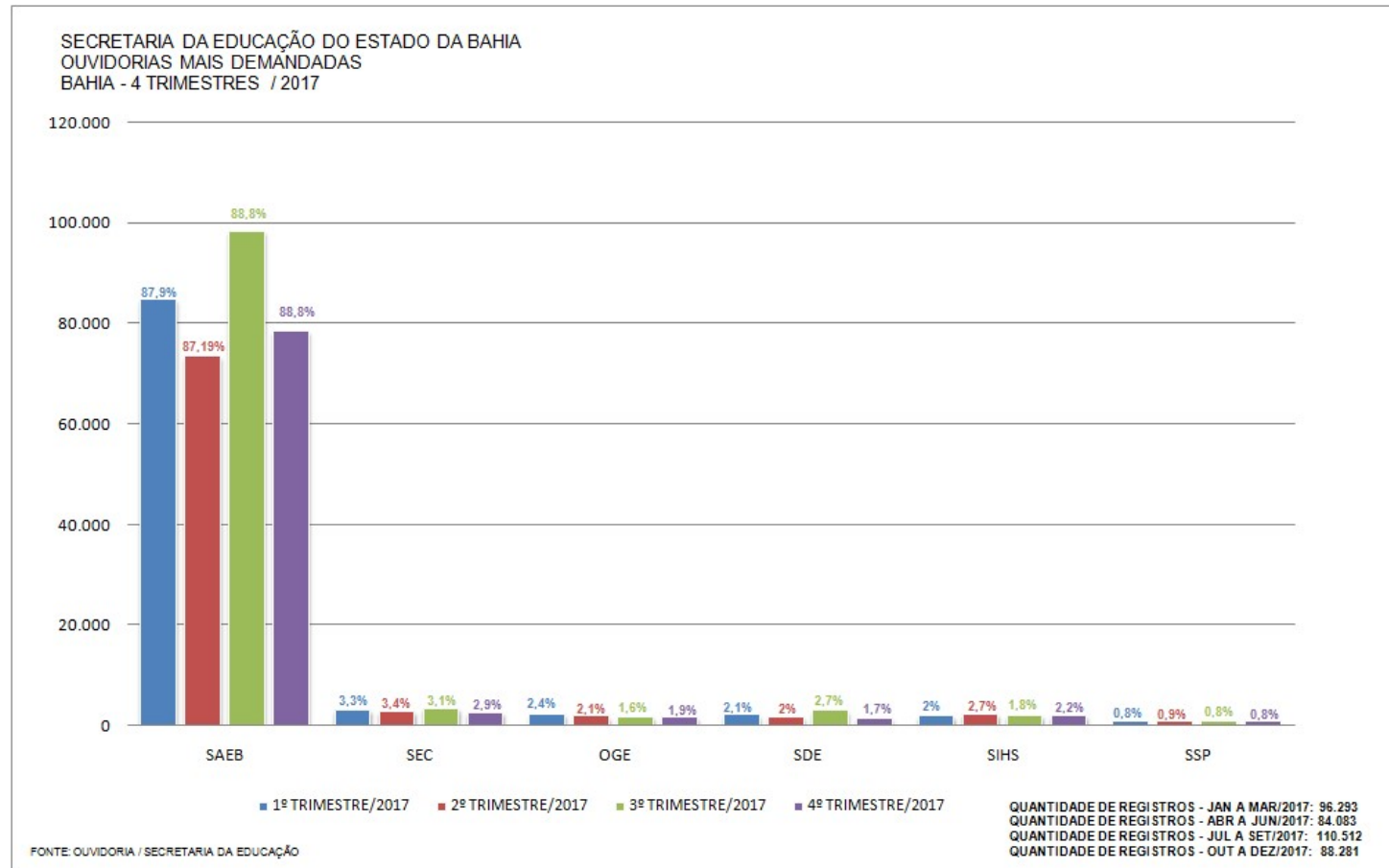


A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2017, recebeu 2.659 registros e respondeu 93,1% das ocorrências, enquanto que no 3º trimestre recebeu 3.419 registros, no 2º trimestre 2.842 registros e no 1º trimestre recebeu 3.152 registros, respondendo a quase 100% do total da demanda recebida 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.



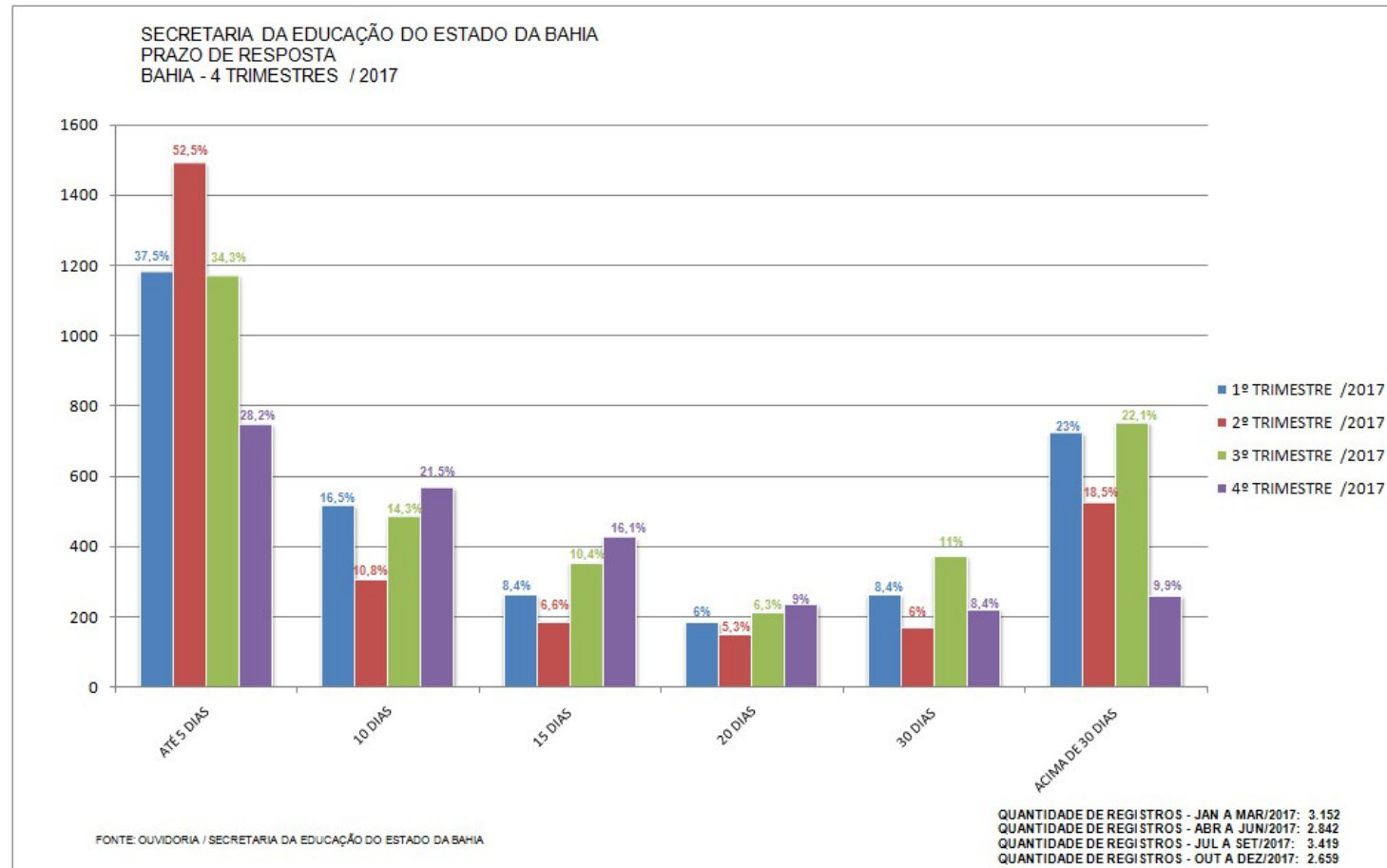
No gráfico abaixo, observa-se o total de registros recebidos por Ouvidoria Especializada, nos 4 trimestres/2017, do total recebidos pela OGE.



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



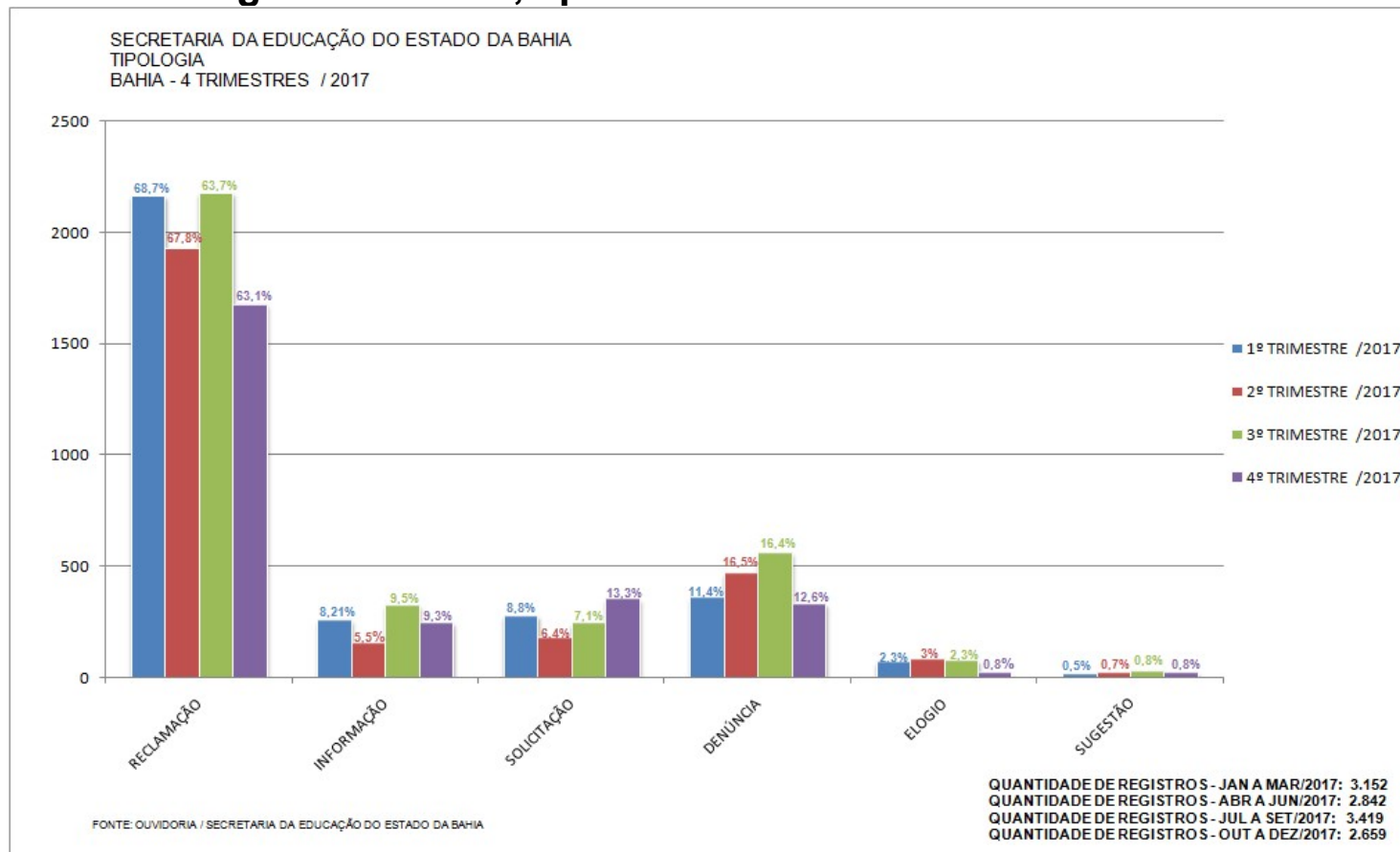
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, recebidos nos 4 trimestres/2017.



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.

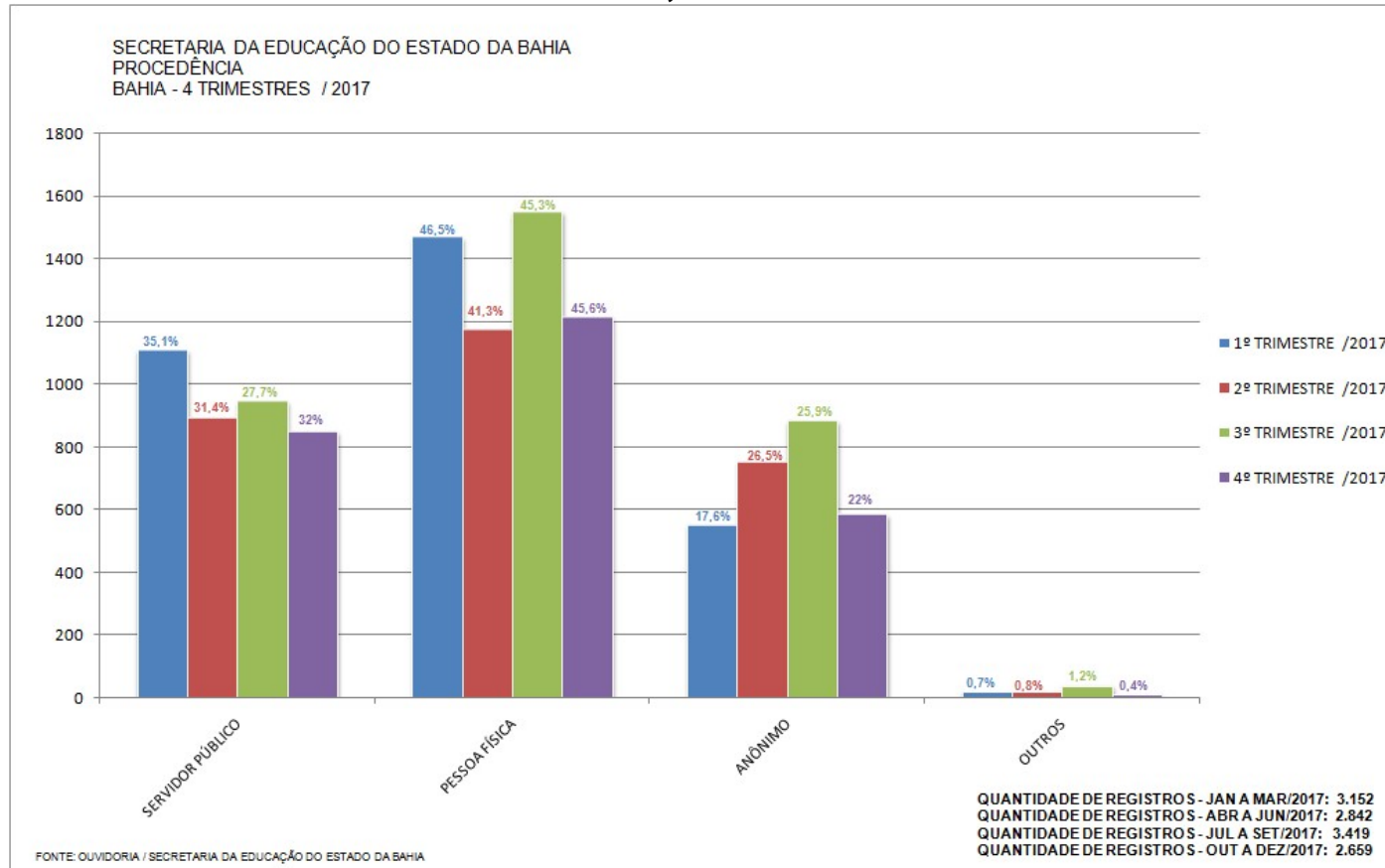


Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se nos 4 trimestres/2017, seguida de denúncia.

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.



Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:

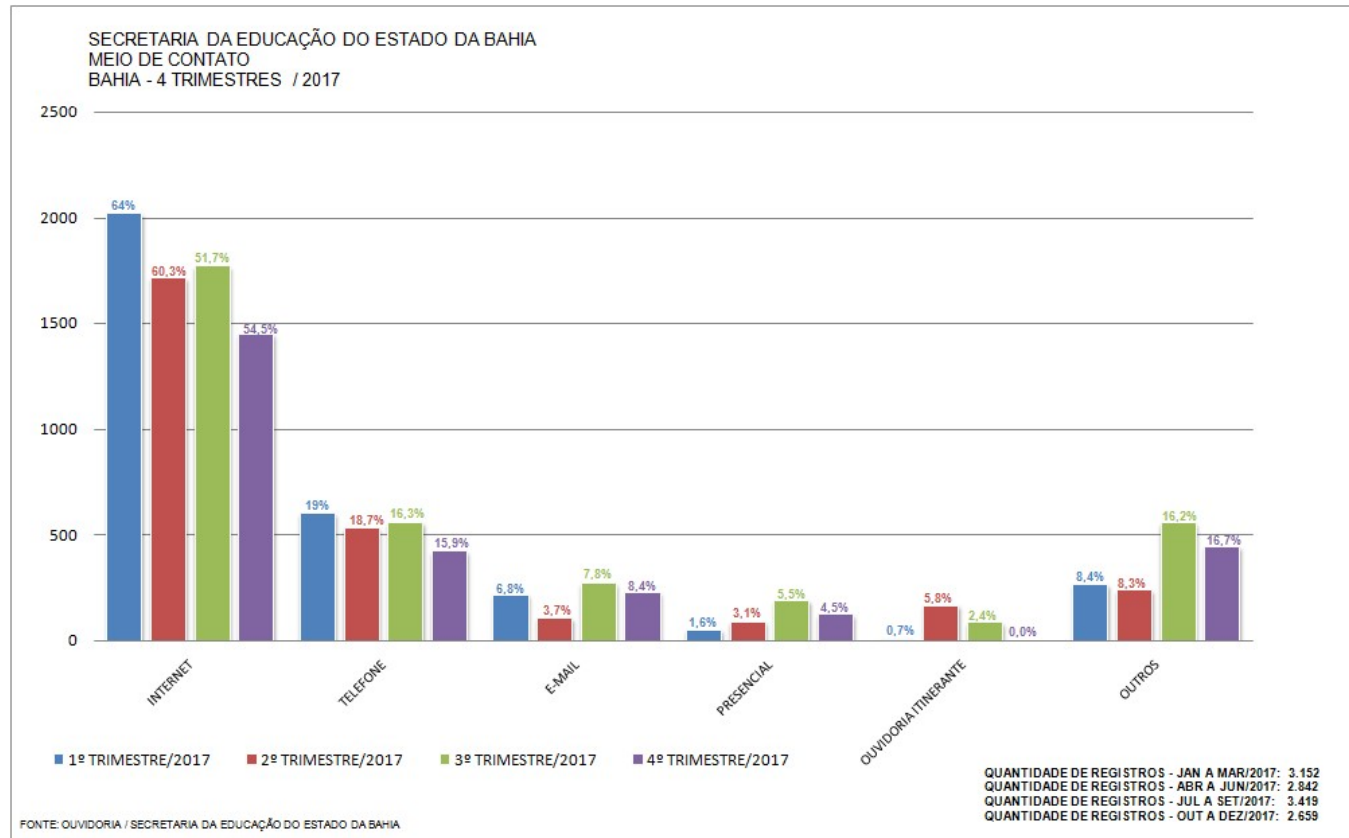


No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que pessoa física correspondeu a 45,6% da demanda recebida no 4º trimestre/2017, na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos nos quatro trimestres/2017, percebe-se uma estabilidade nas demandas recebidas referentes 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/2017.

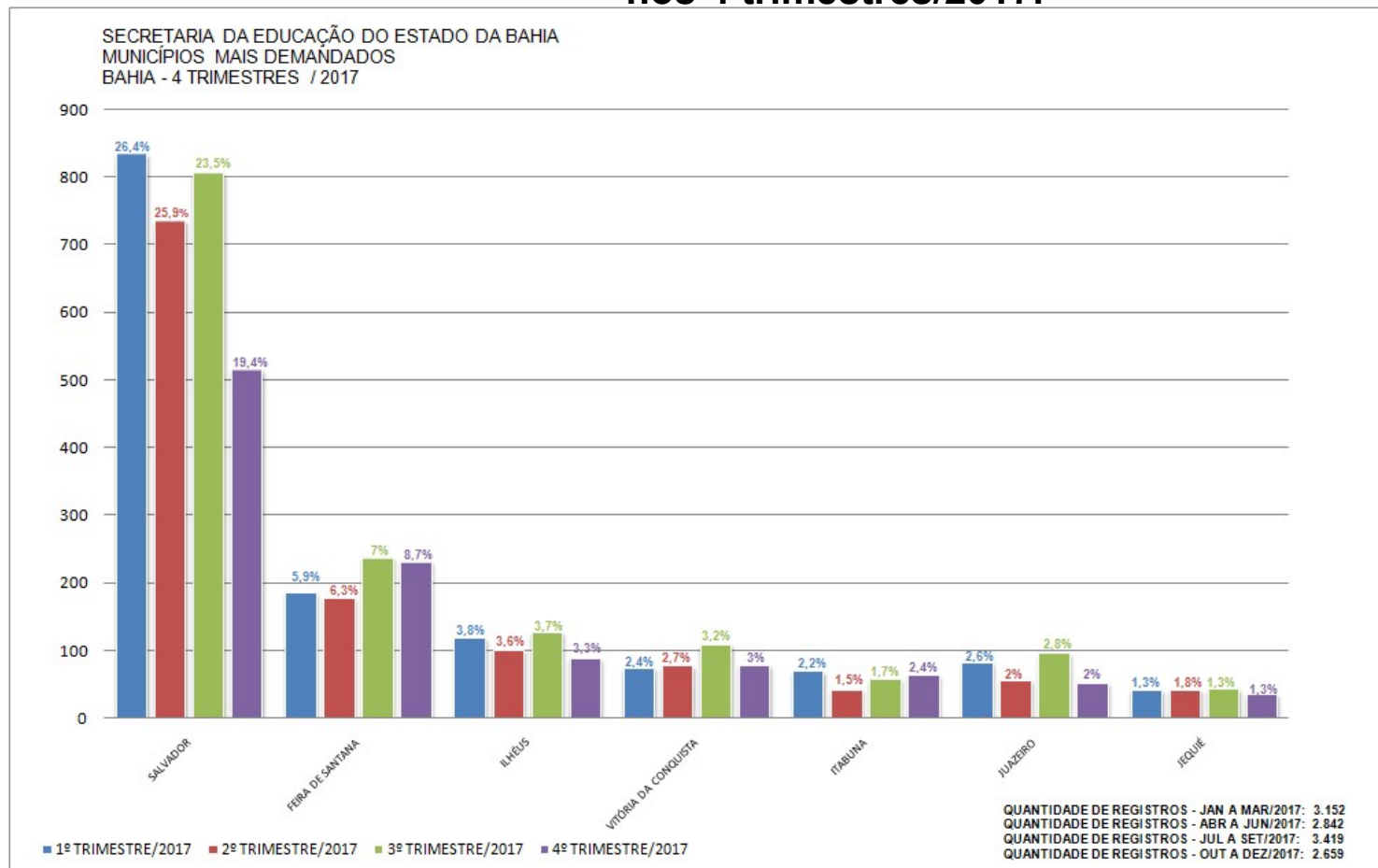


Com relação ao meio de contato, constatou-se nos 4 trimestres/2017, que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.

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



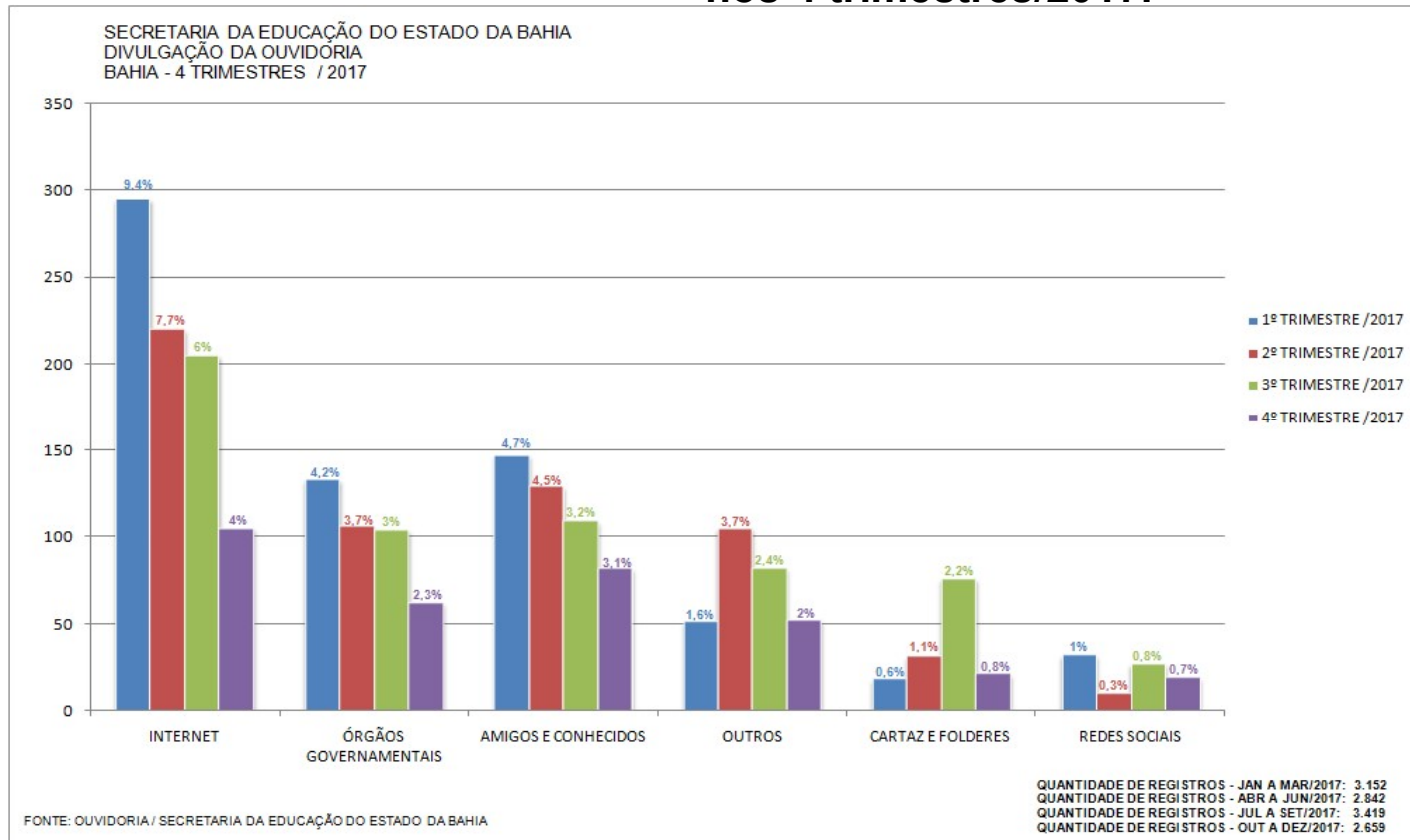
Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2017.



Obs: Observa-se no gráfico ao lado, 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/2017.

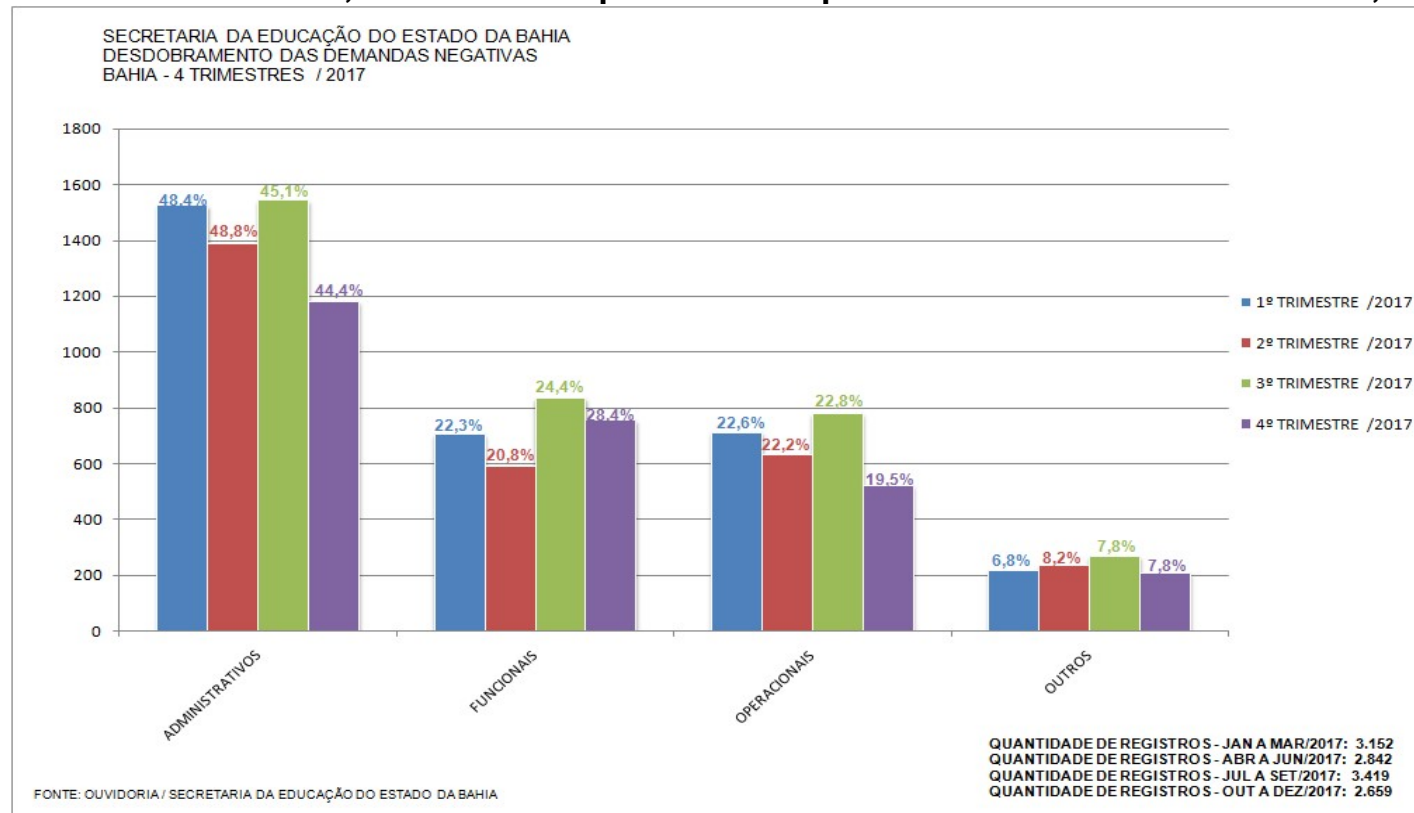


Considerando os dez assuntos mais demandados nos quatro trimestres/2017 e os registros que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos/conhecidos e órgãos governamentais.

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/2017, Assuntos Administrativos correspondem a 44,4% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Funcionais com 28,4%. Destaca-se, ainda, que no 3º trimestre/2017, os assuntos operacionais apresentaram uma demanda de 22,8% da demanda recebida.



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

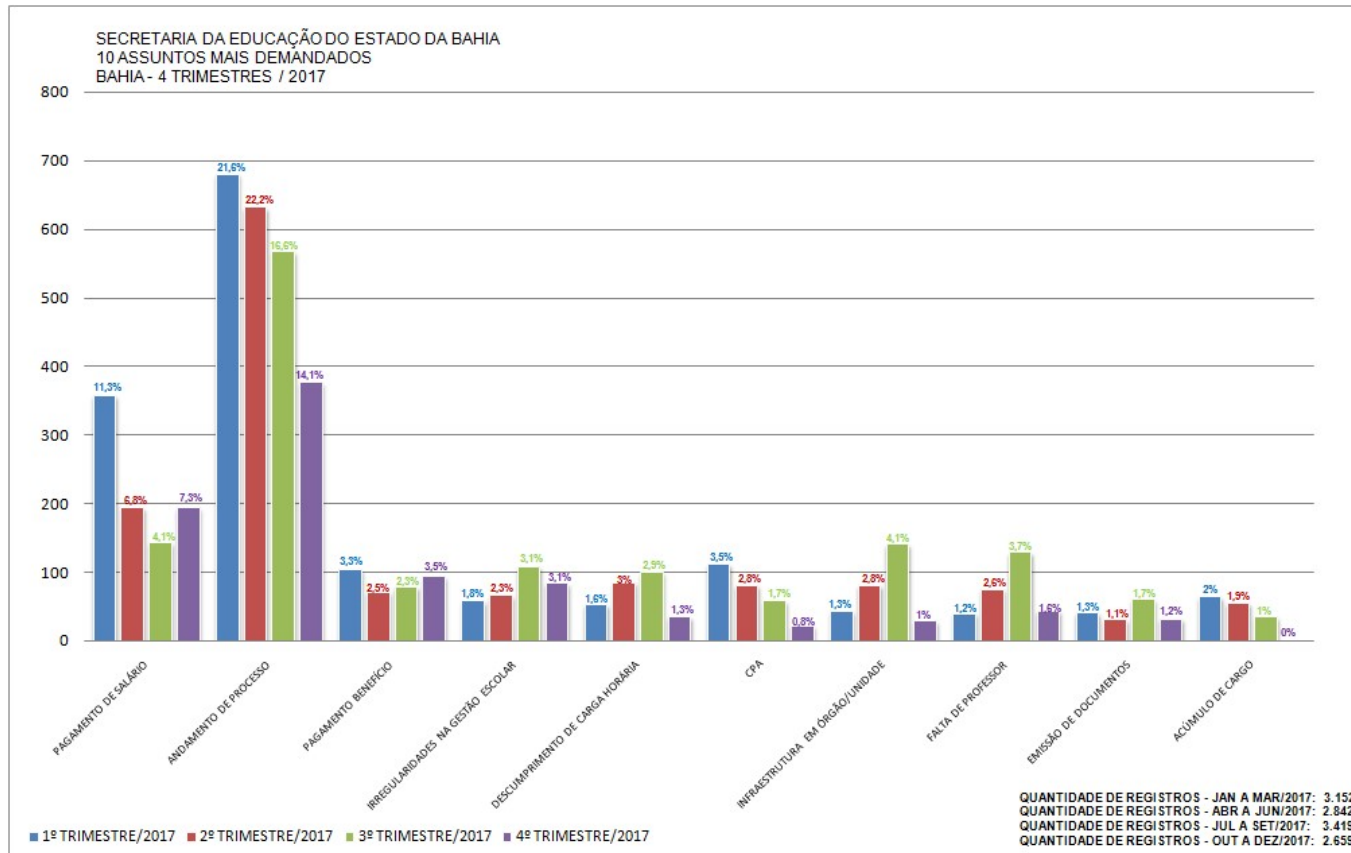
ASSUNTOS FUNCIONAIS
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

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).

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.



Pagamento de Salário corresponde a 29,5% do total de manifestações recebidas nos 4 trimestres/2017.

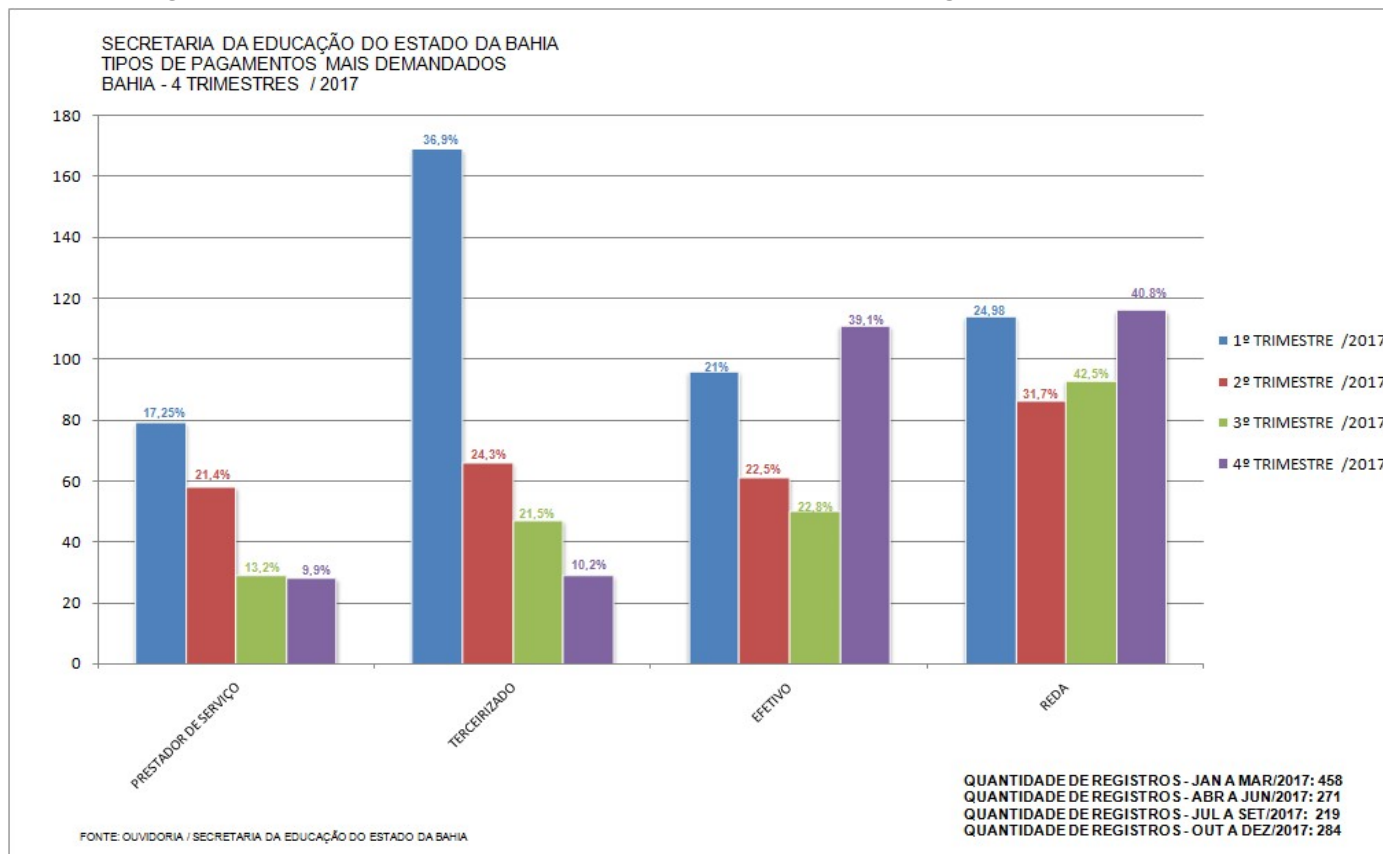


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nos quatro trimestres/2017, Andamento de Processo apresentou uma queda percentual de 7,5% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestre/2017. Percebe-se também um aumento percentual de 3,2% nas demandas referentes a Pagamento de Salário, entre o 3º e 4º trimestres/2017.

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/2017.

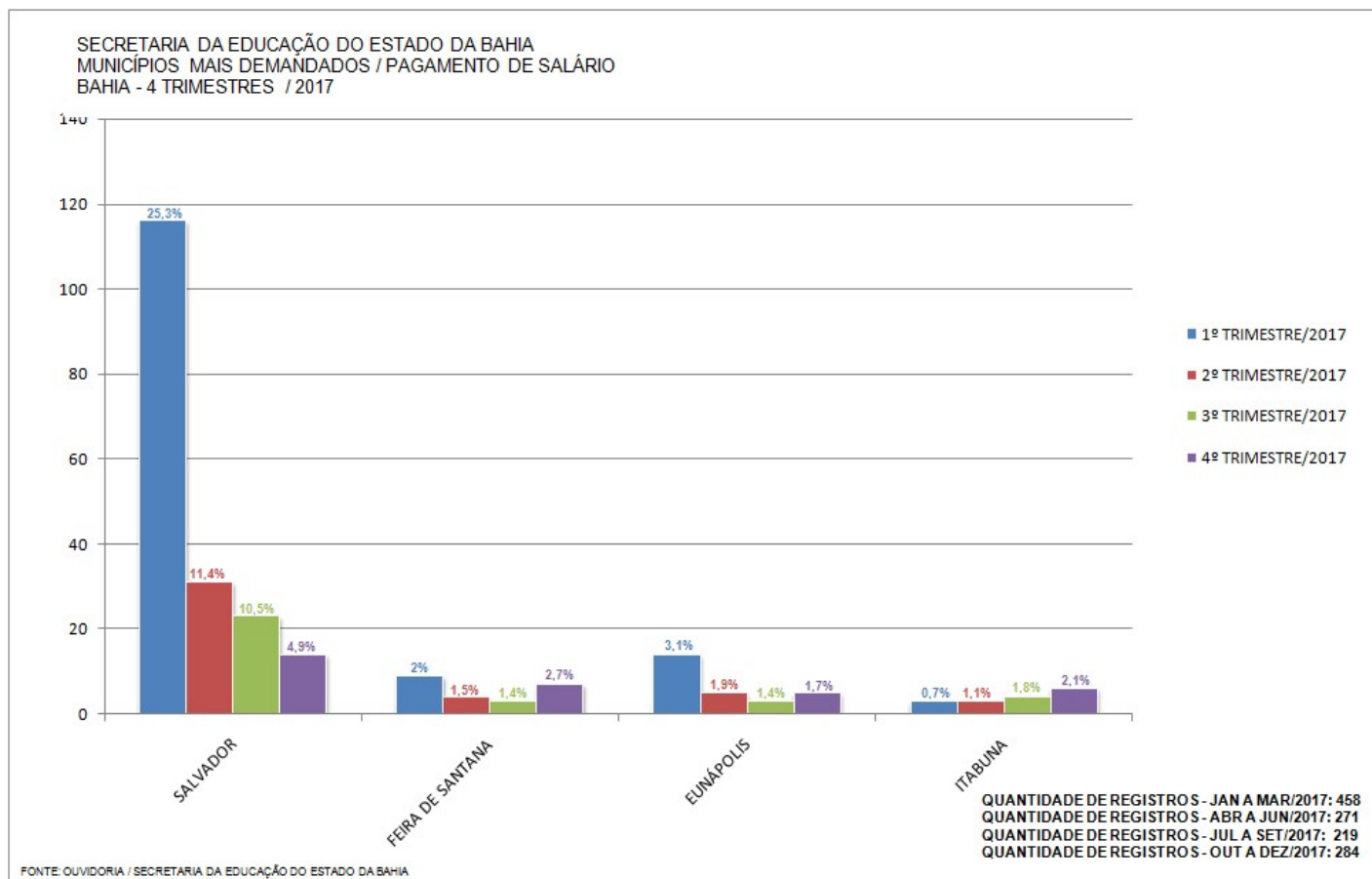


Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos no 4º trimestre/2017, referentes a pagamento de REDA, destaca-se uma demanda significativa de (40,8%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (9,9%). Percebe-se também, uma queda percentual de (26,7 %) nas demandas referentes a falta de pagamento a terceirizado, entre o 1º e 4º trimestre/2017.

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



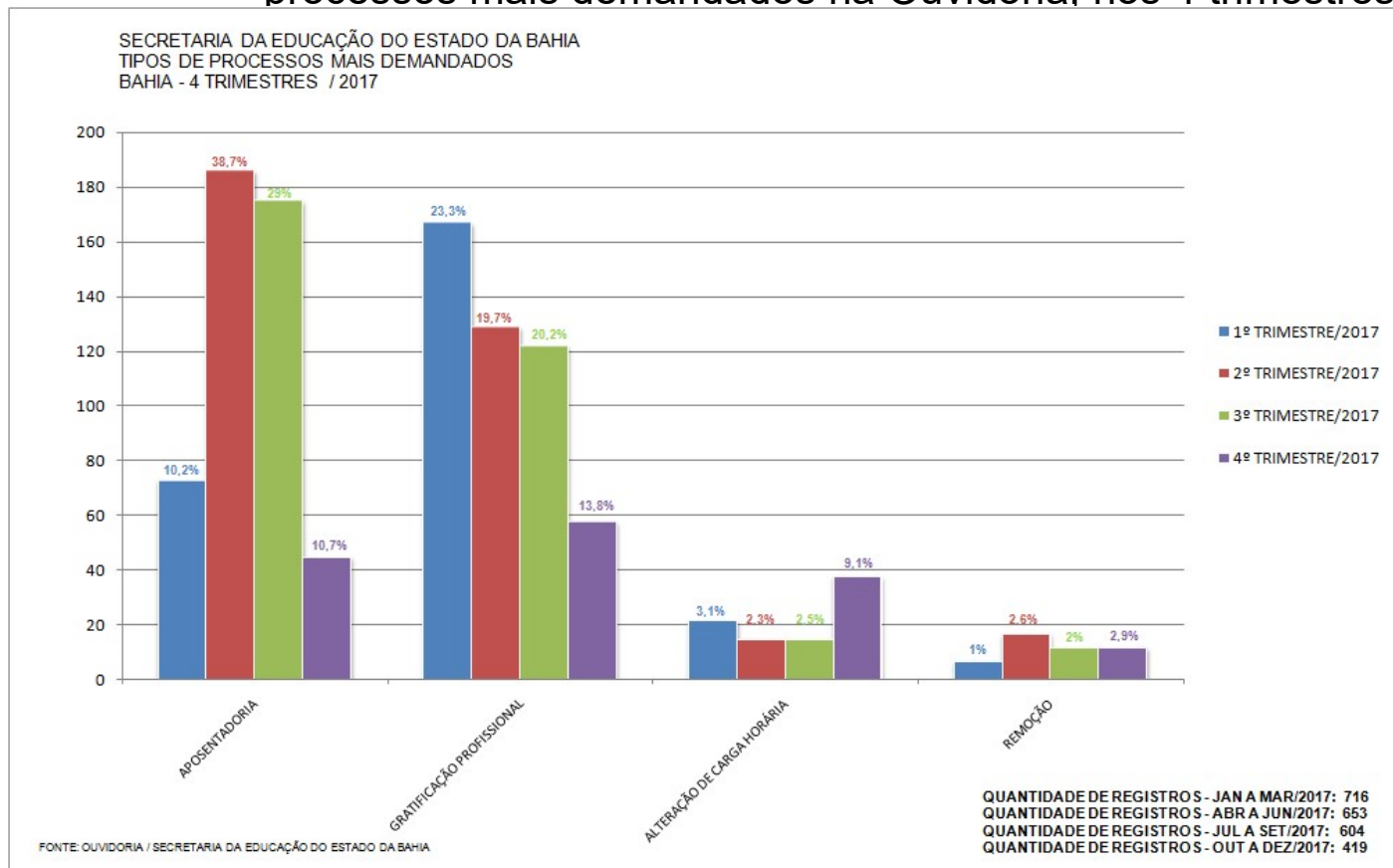
Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, nos 4 trimestres/2017.



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.



Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2017.

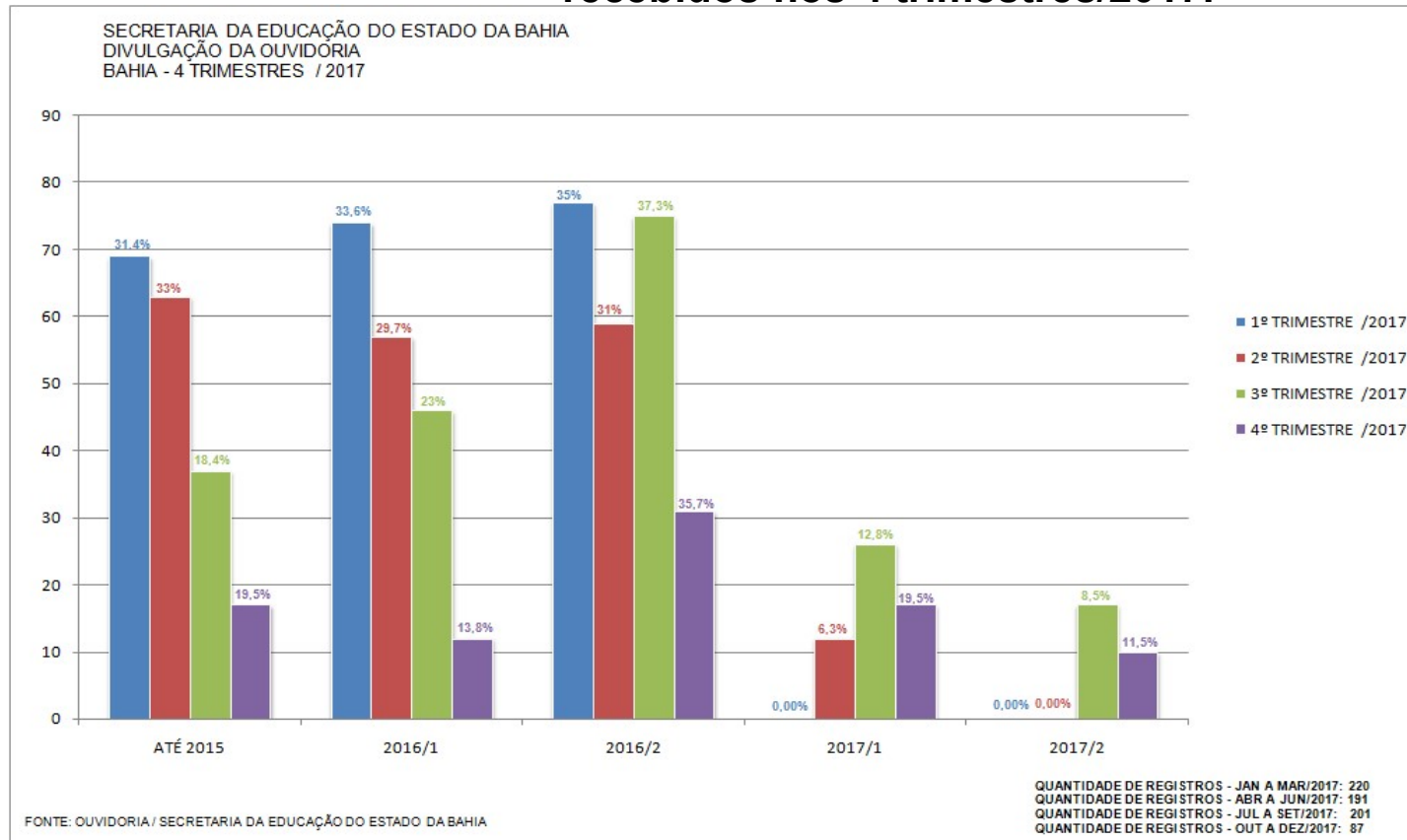


No assunto Andamento de Processo, destaca-se uma queda percentual de 28% nos processos referentes aposentadoria entre o 2º e 4º trimestres/2017. Com relação aos processos referentes a gratificação profissional, observa-se uma queda percentual de 9,5% na demanda entre o 1º e 4º trimestres/2017, em virtude da agilidade 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/2017.

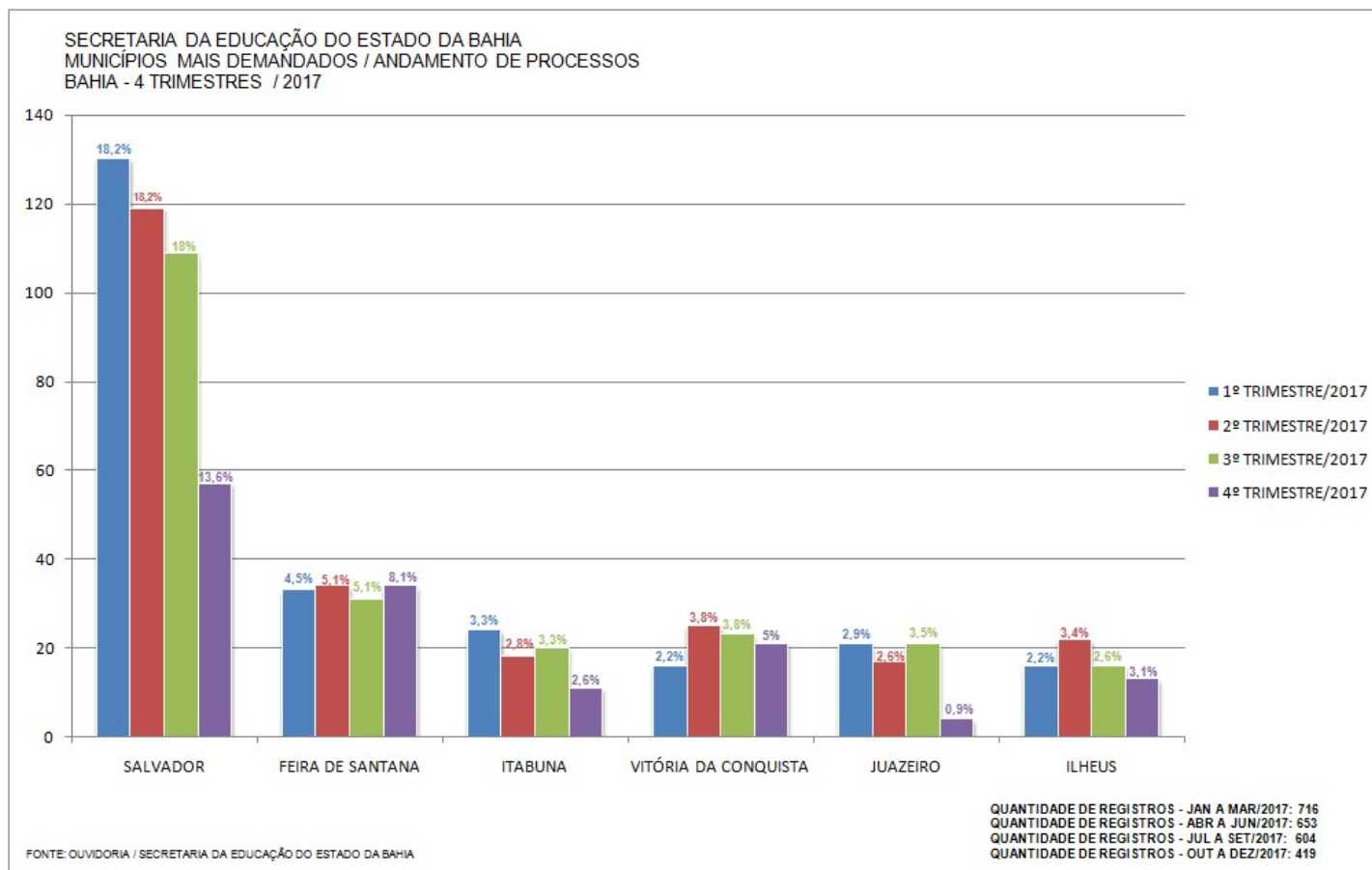


Com base nos registros recebidos nos 4 trimestres/2017, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 1º e 2º semestre/2016, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

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



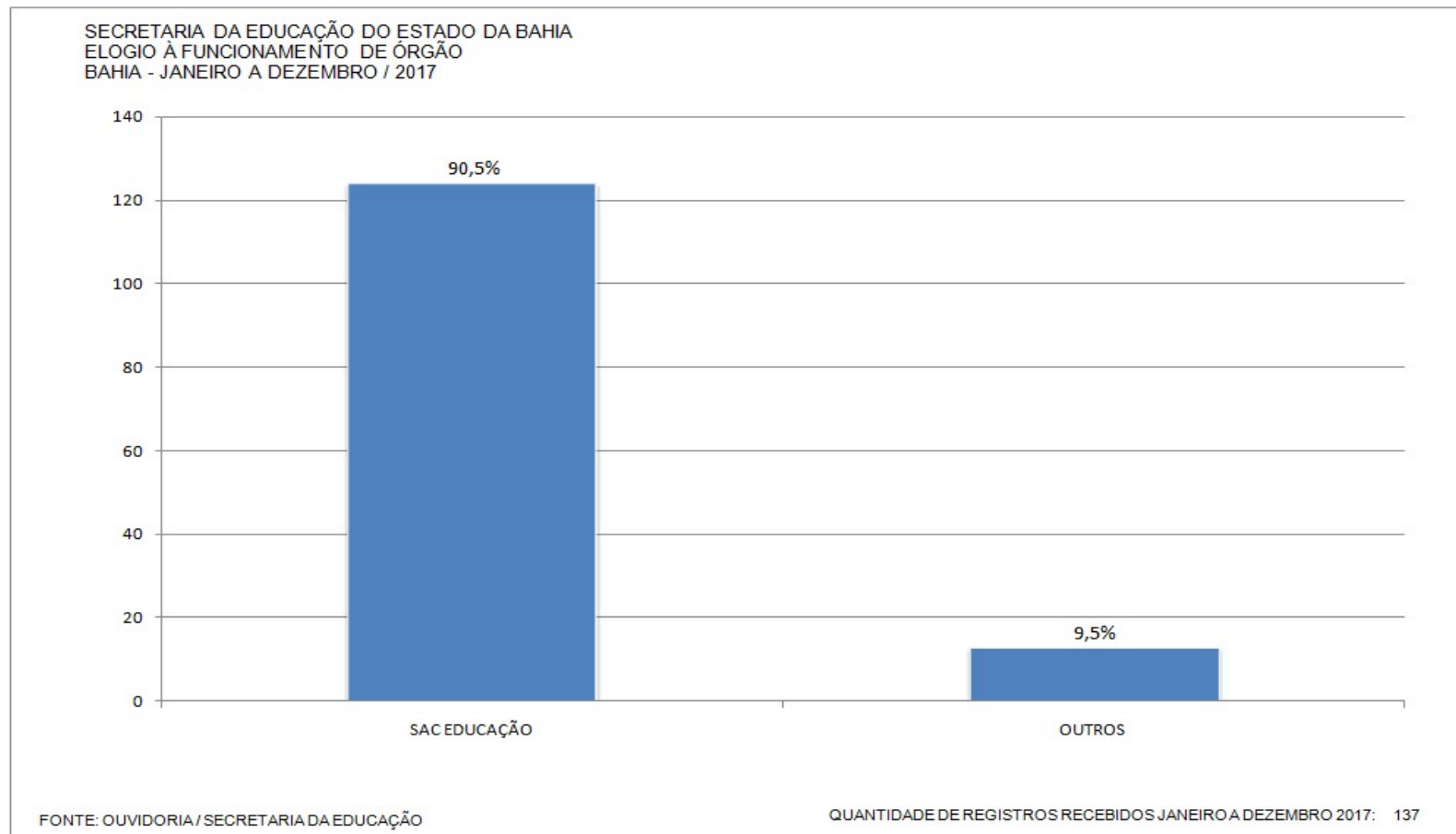
Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, nos 4 trimestre/2017.



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

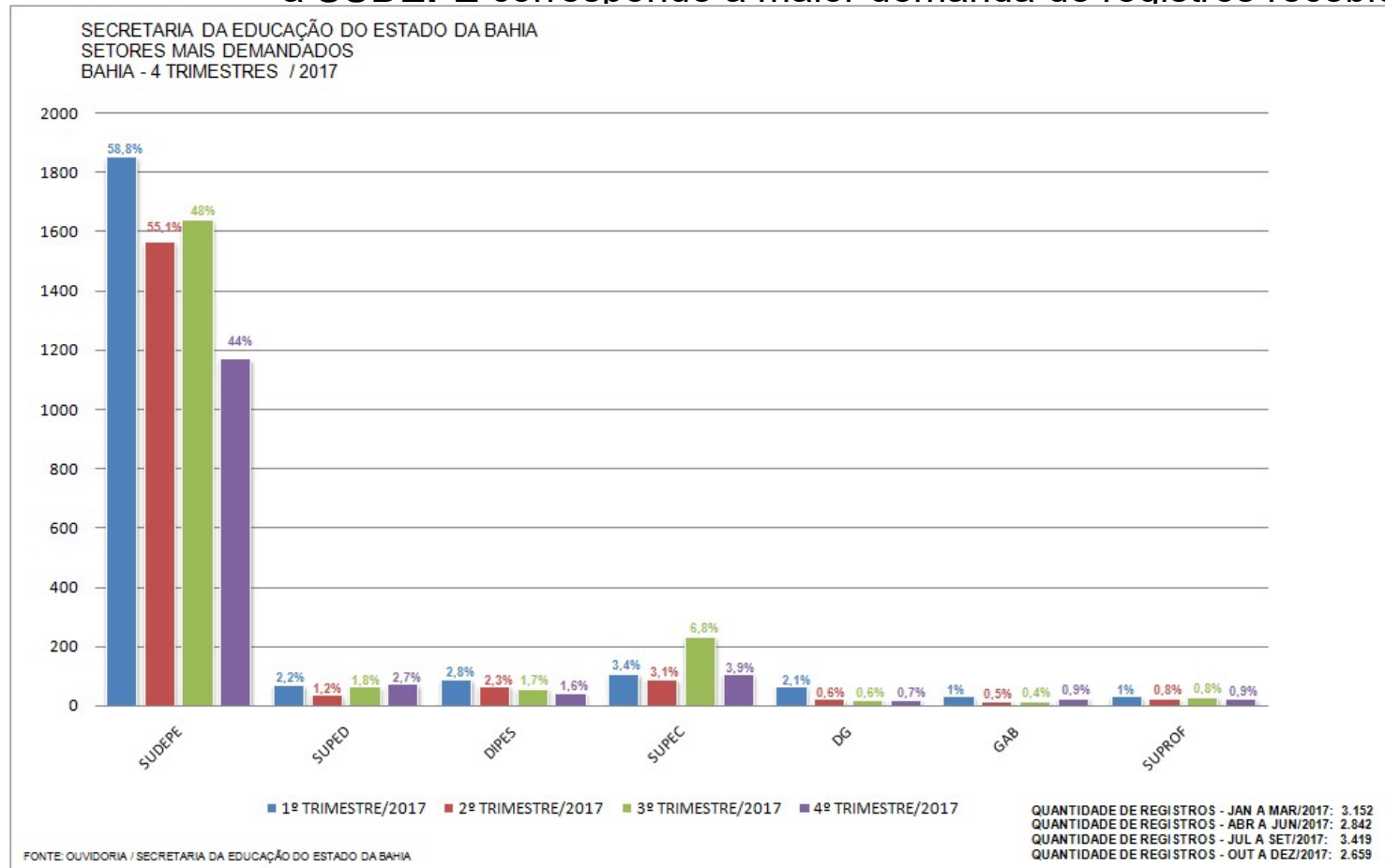


90,5% dos elogios recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2017 referentes ao Funcionamento do Órgão Público, refere-se ao SAC/Educação.





Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2017, a **SUDEPE** corresponde a maior demanda de registros recebidos.

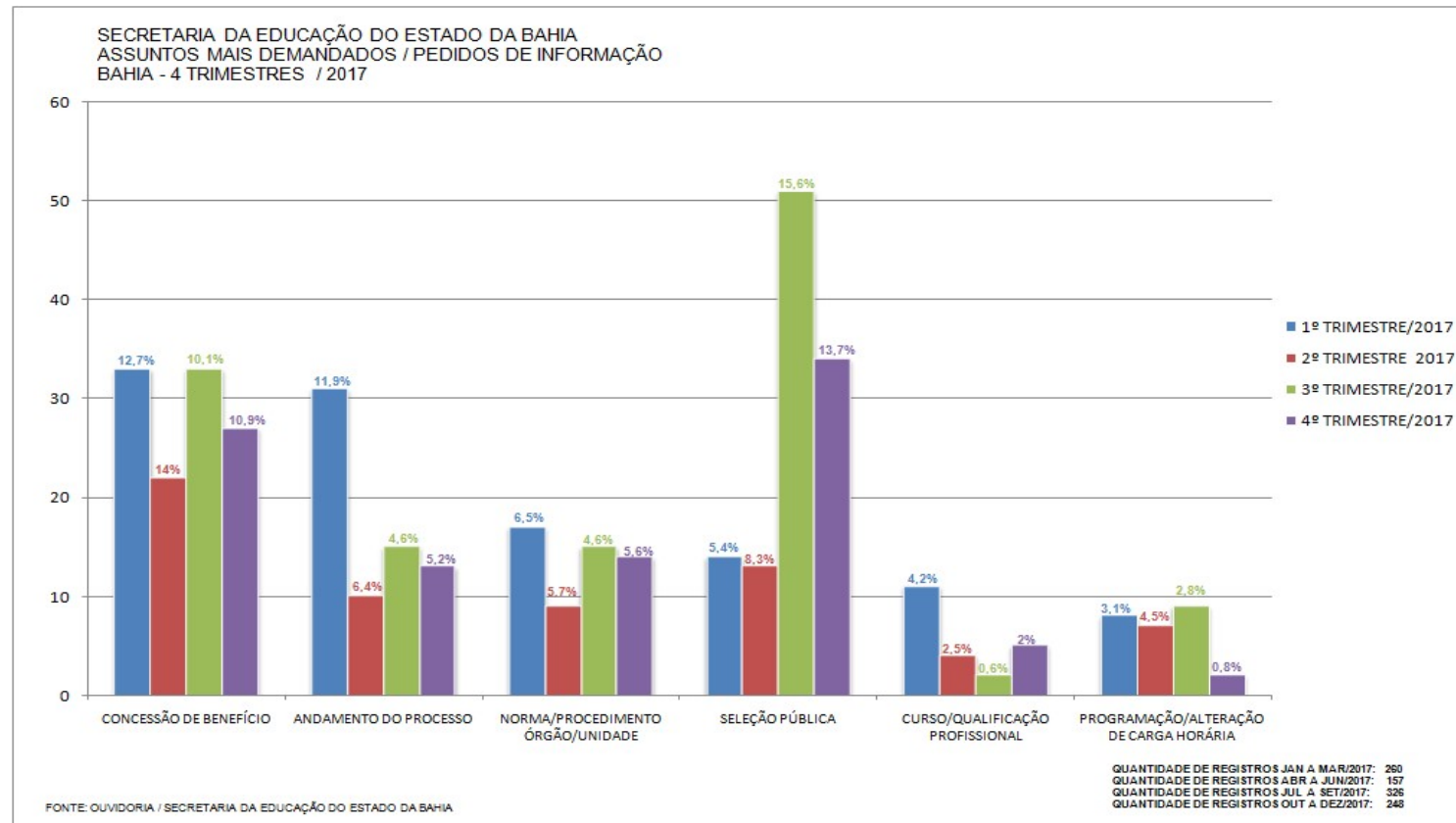


Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes a SUDEPE varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



3 – Pedido de Informação

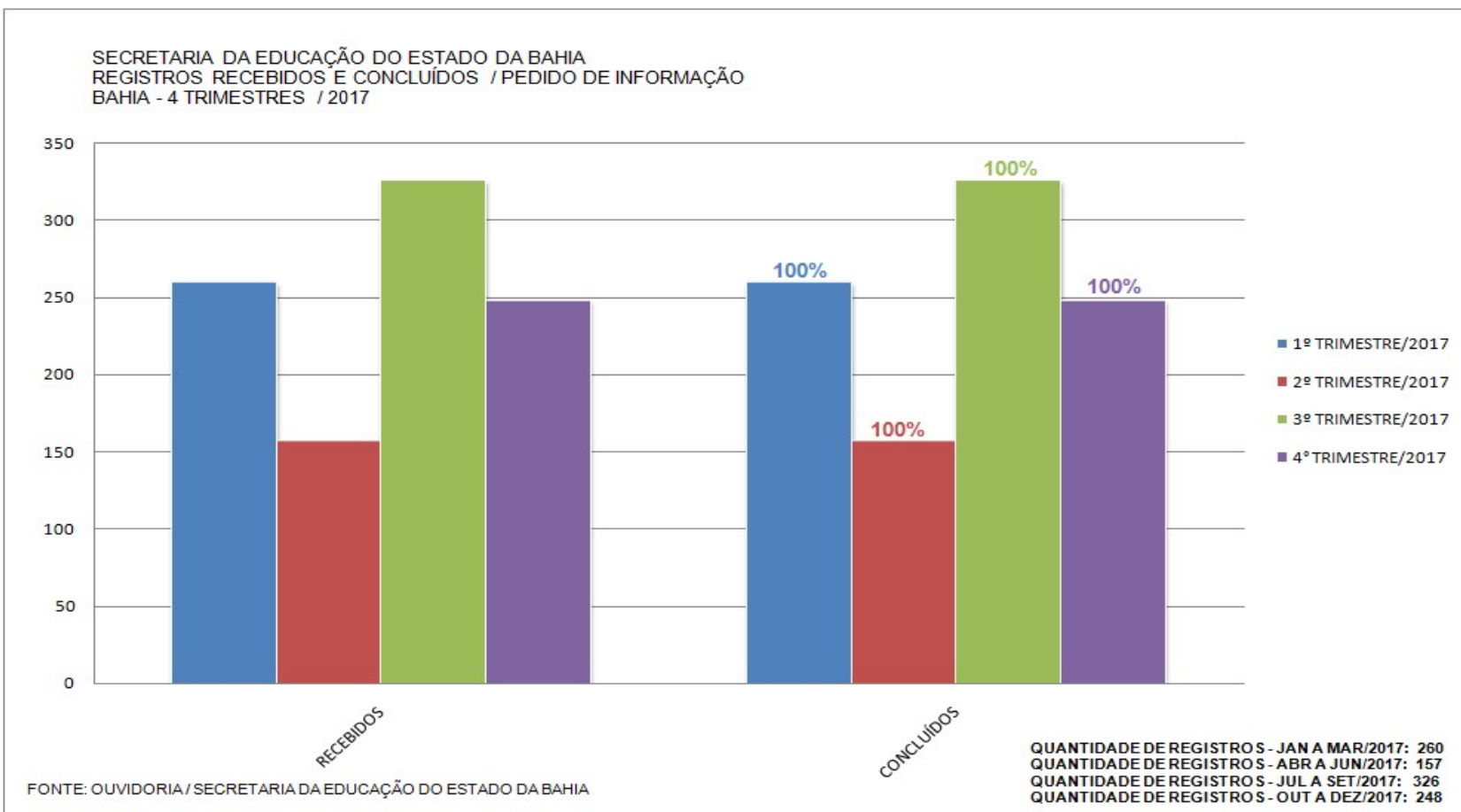
No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2017.



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

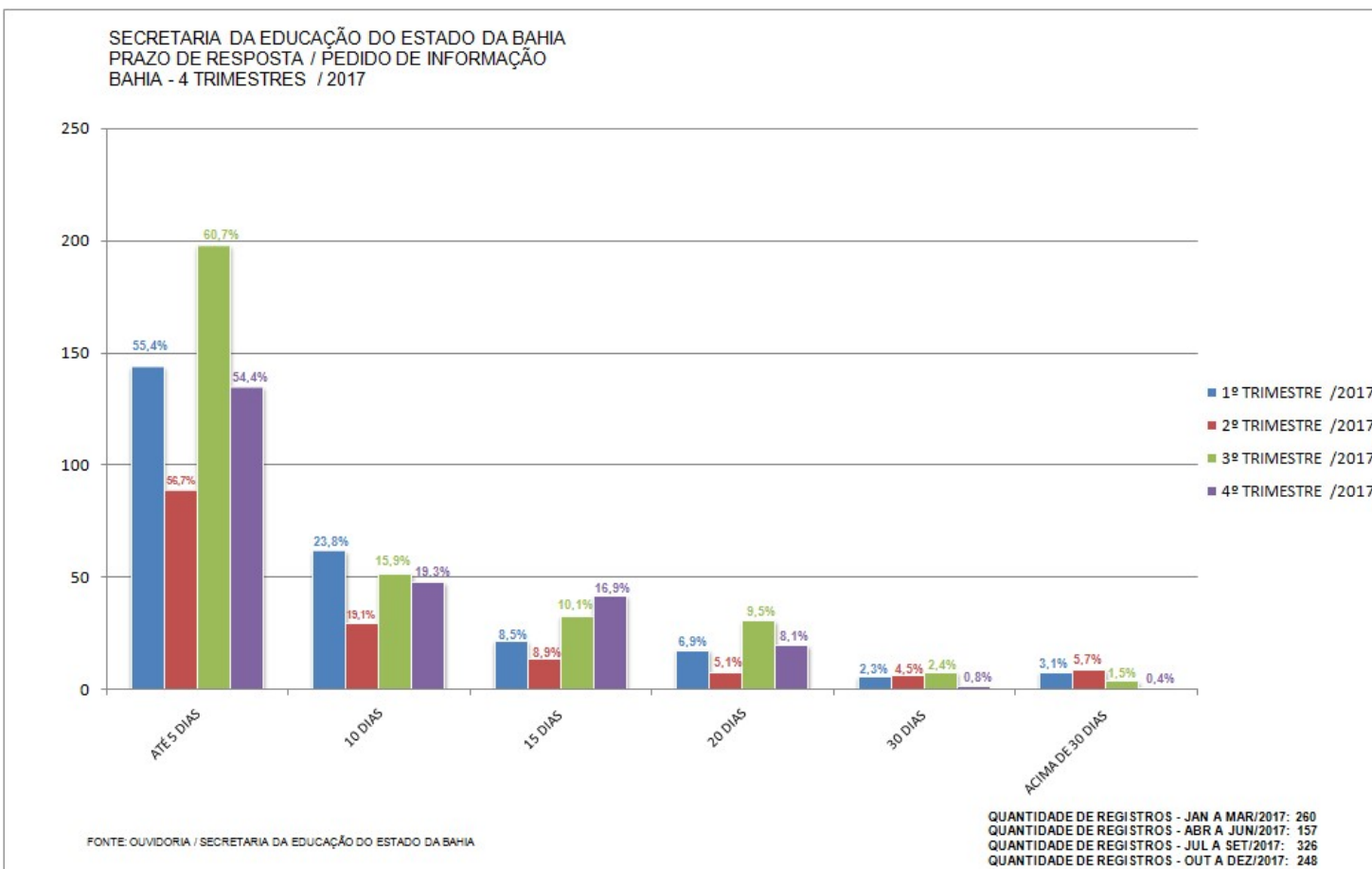


No gráfico abaixo, observa-se os registros recebidos e concluídos no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2017.





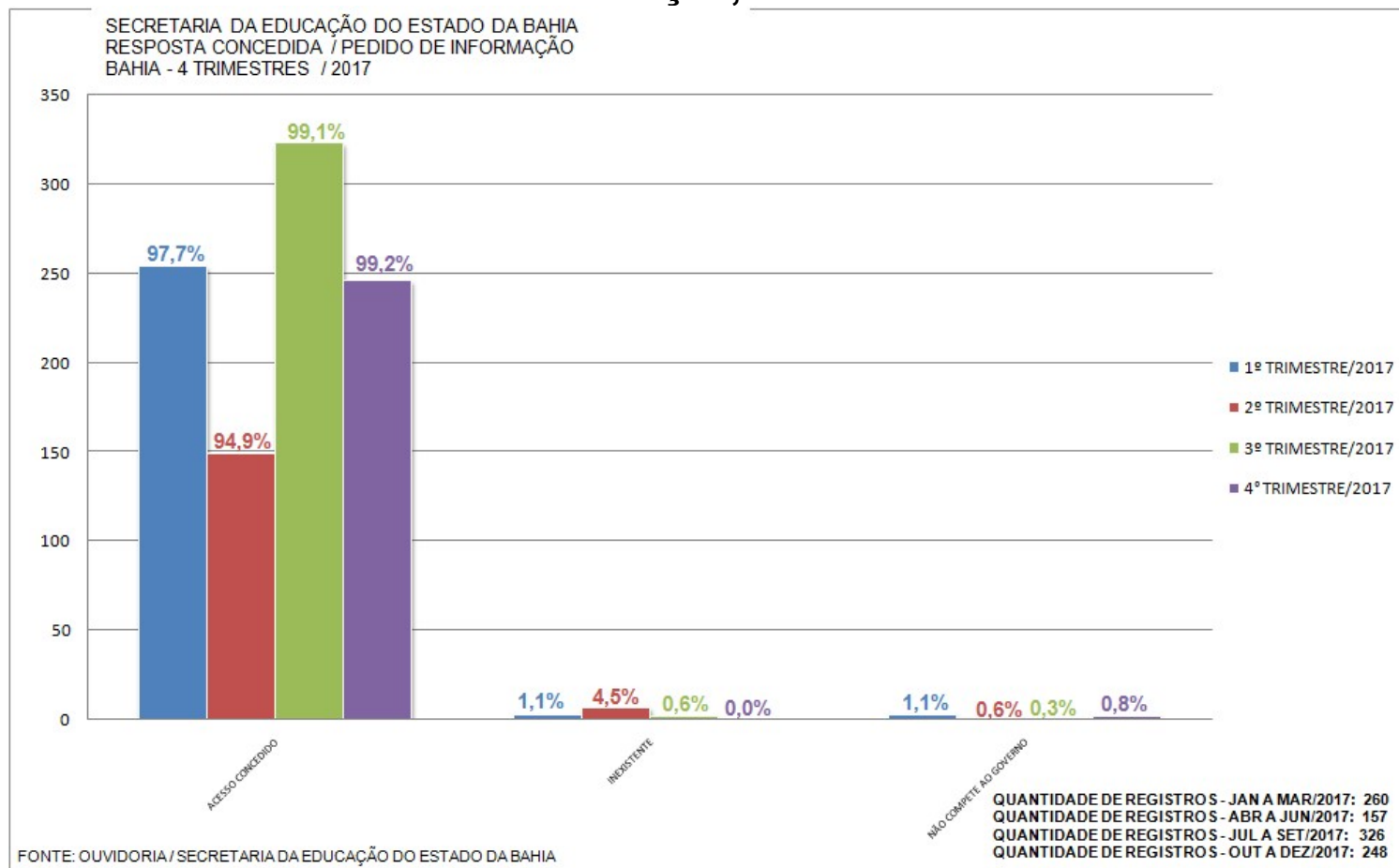
No gráfico abaixo, observa-se a porcentagem de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2017.



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



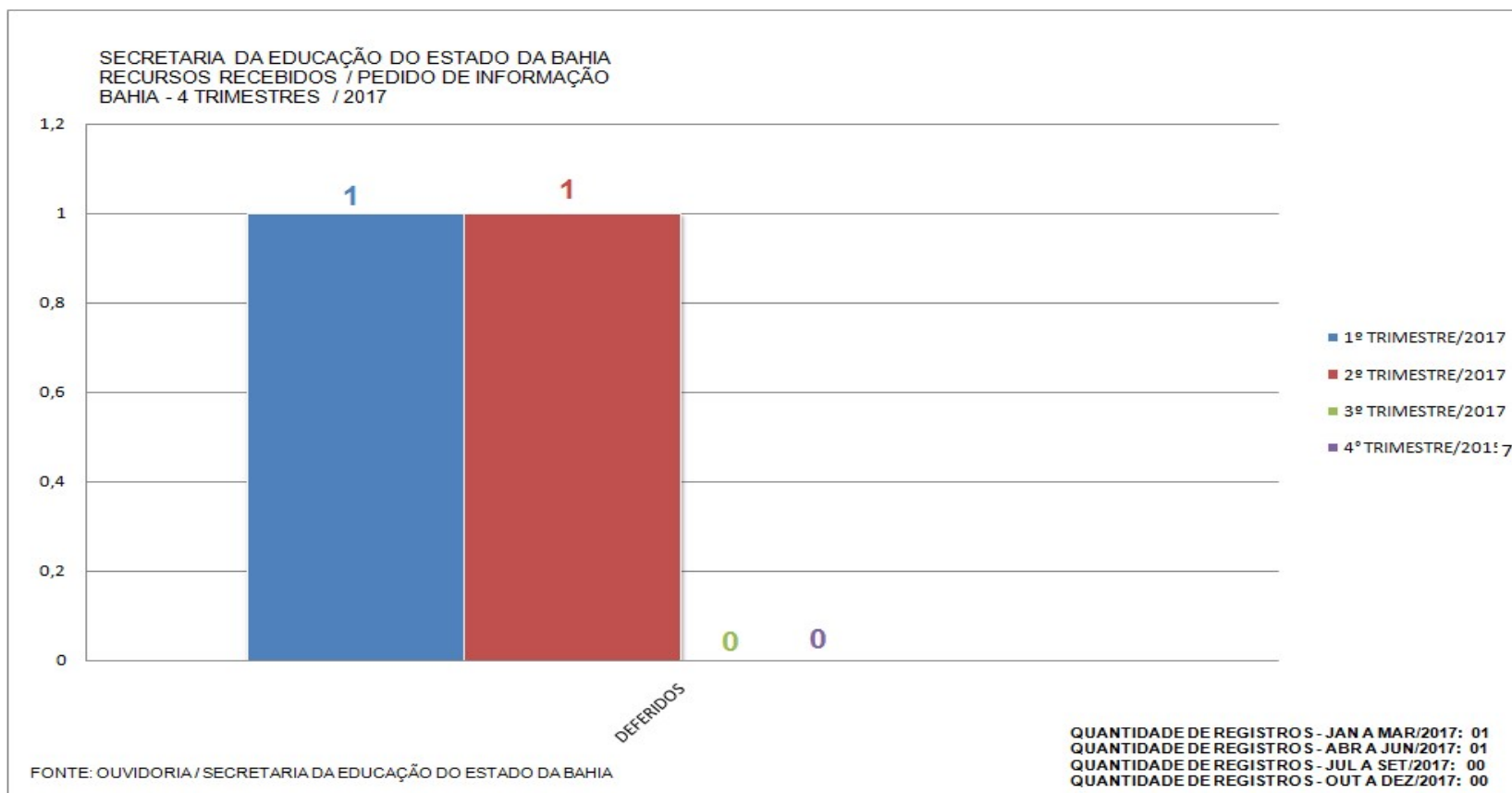
No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2017.



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



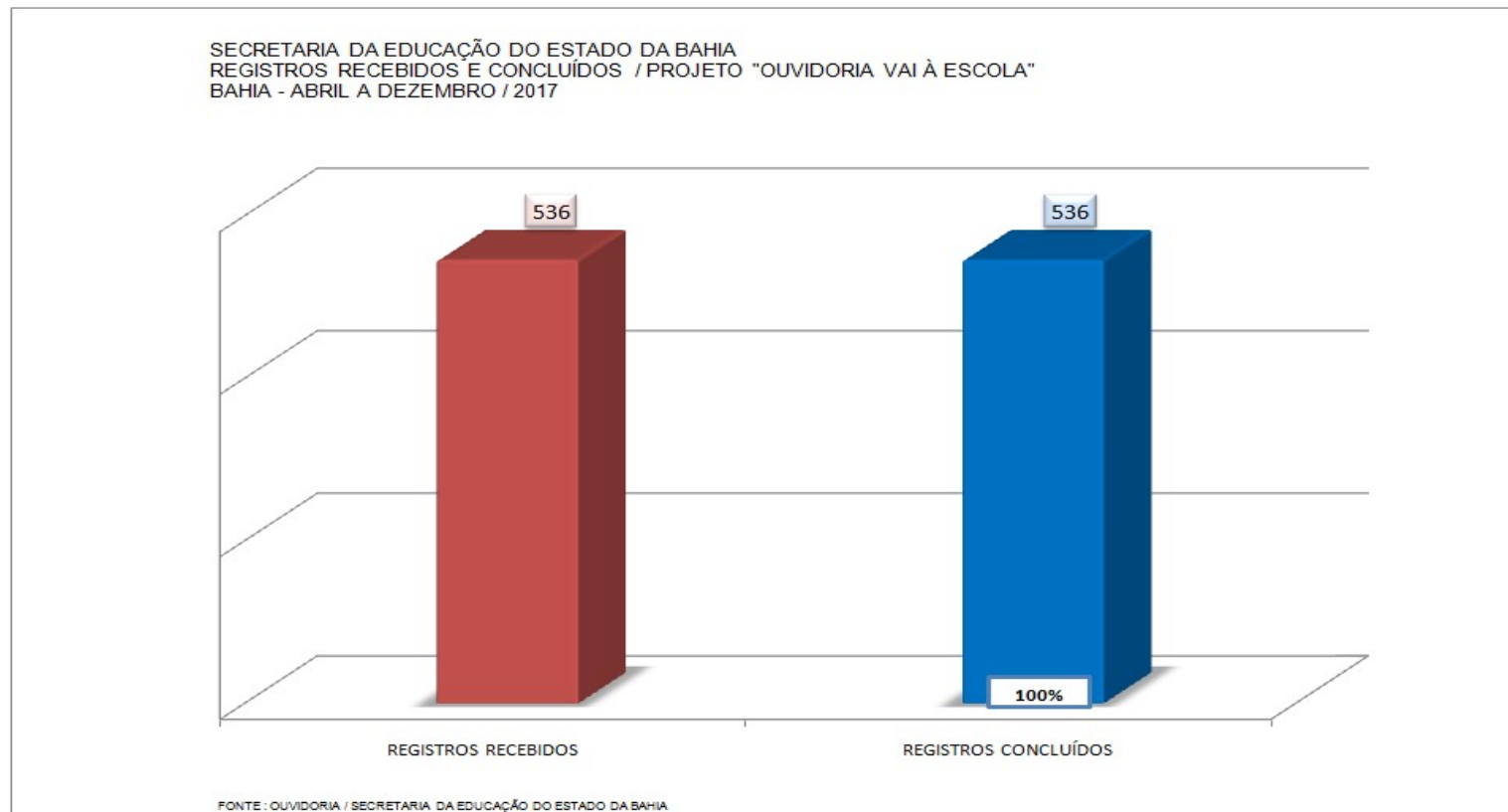
Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2017.





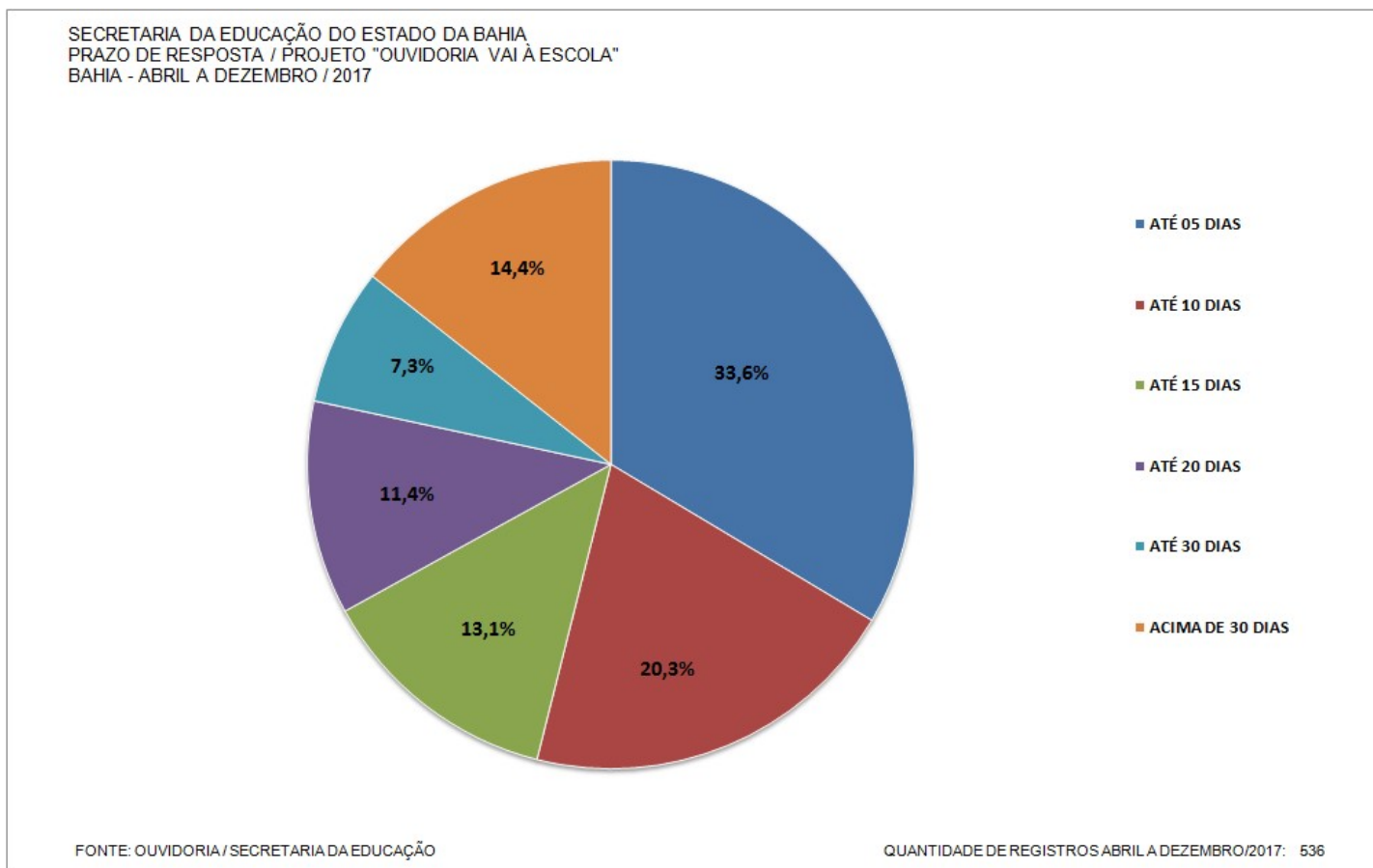
4 – Projeto Ouvidoria vai à Escola

A Ouvidoria respondeu 100% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de Abril a Dezembro/2017.





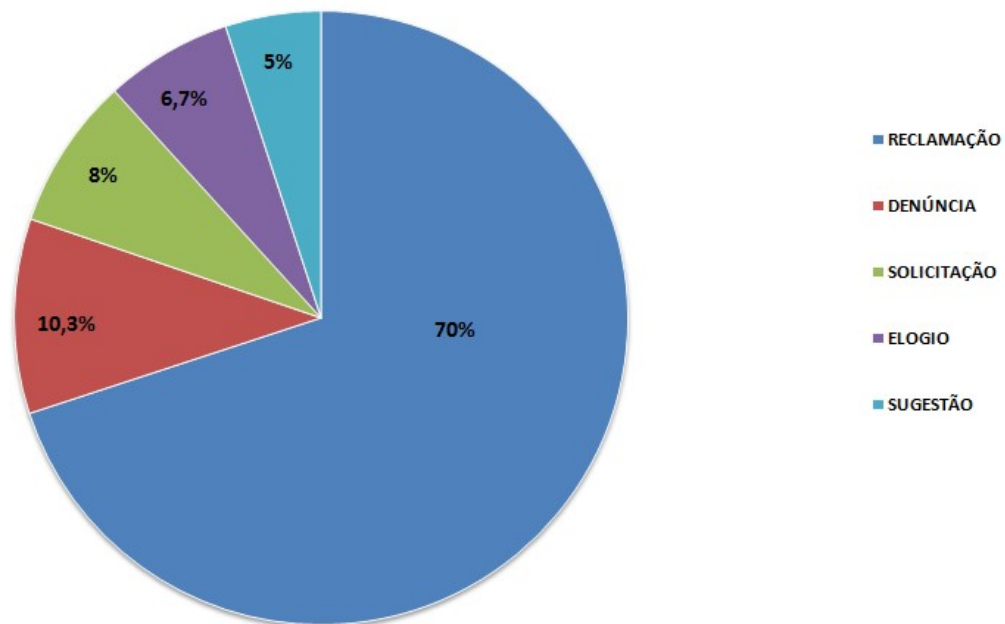
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017.





Reclamação corresponde o maior número de registros, na execução do Projeto Ouvidoria vai à Escola, no período de Abril a Dezembro/2017.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
TIPOLOGIA / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2017



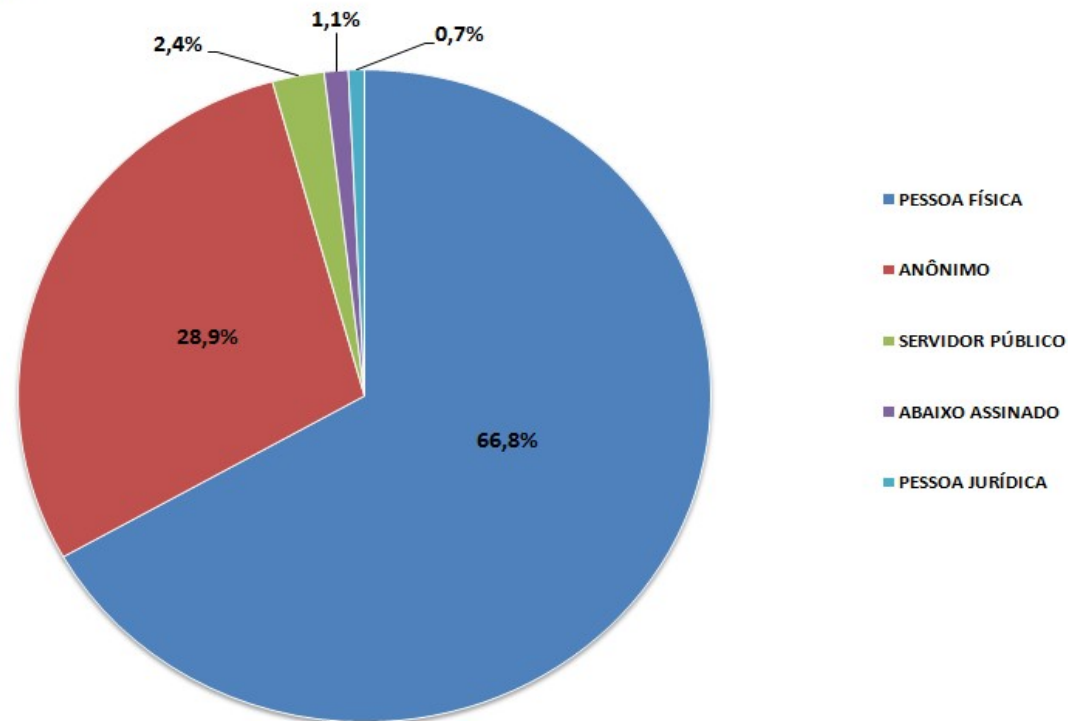
FONTE: OUVIDORIA/SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A DEZEMBRO /2017: 536



Quanto a procedência, observa-se os dados abaixo, na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
PROCEDÊNCIA / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO/ 2017



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS RECEBIDOS ABRIL A DEZEMBRO/2017: 536



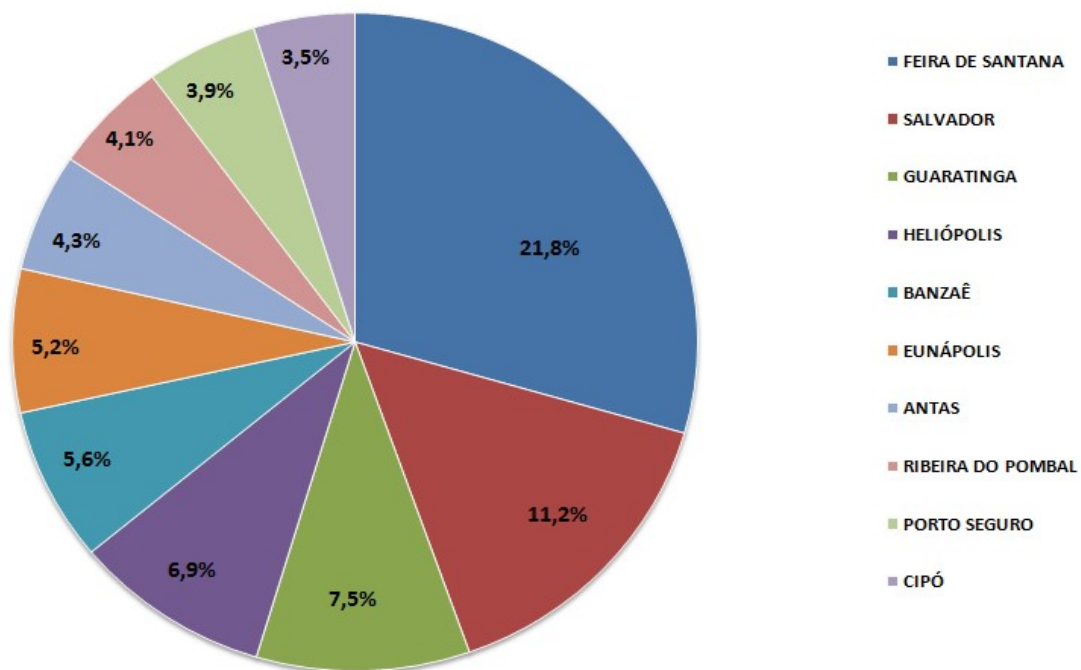
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Municípios mais demandados na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2017



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A DEZEMBRO/2017: 536



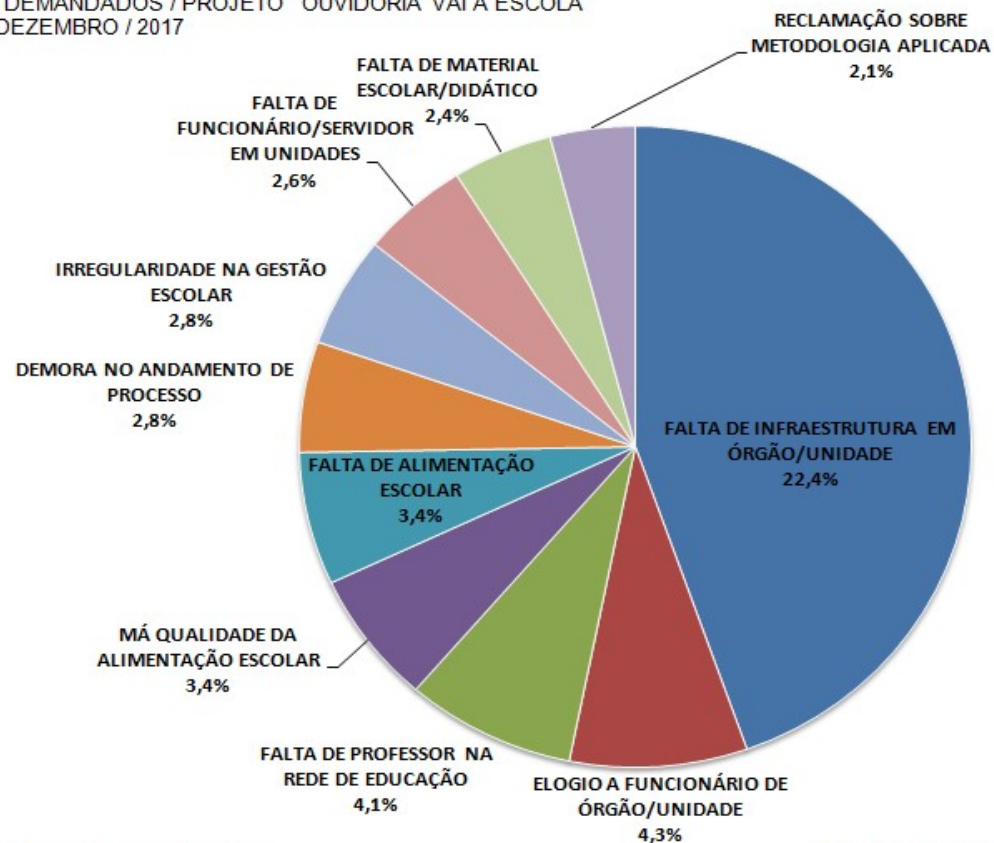
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





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
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"
BAHIA - ABRIL A DEZEMBRO / 2017



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A DEZEMBRO/2017: 536

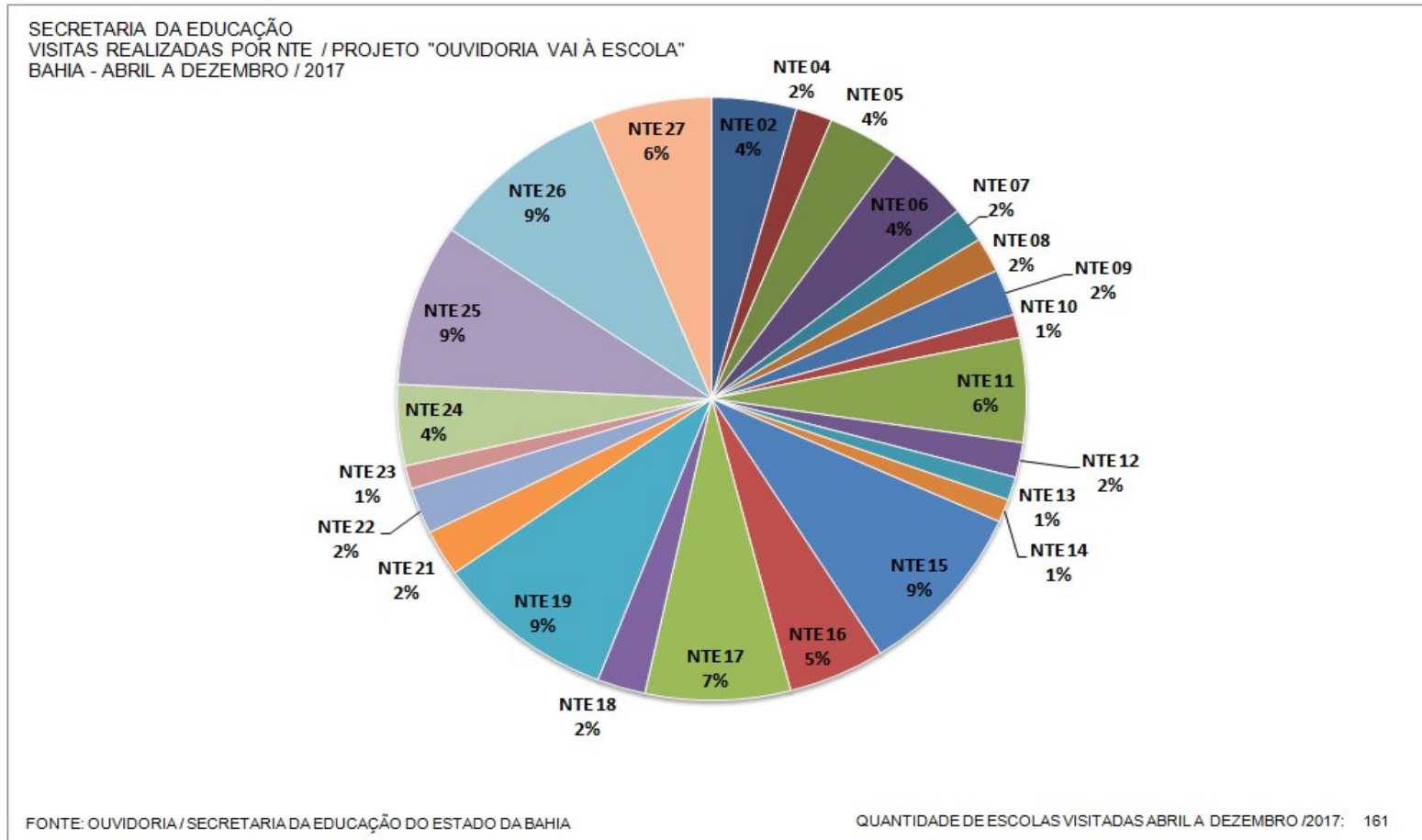


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



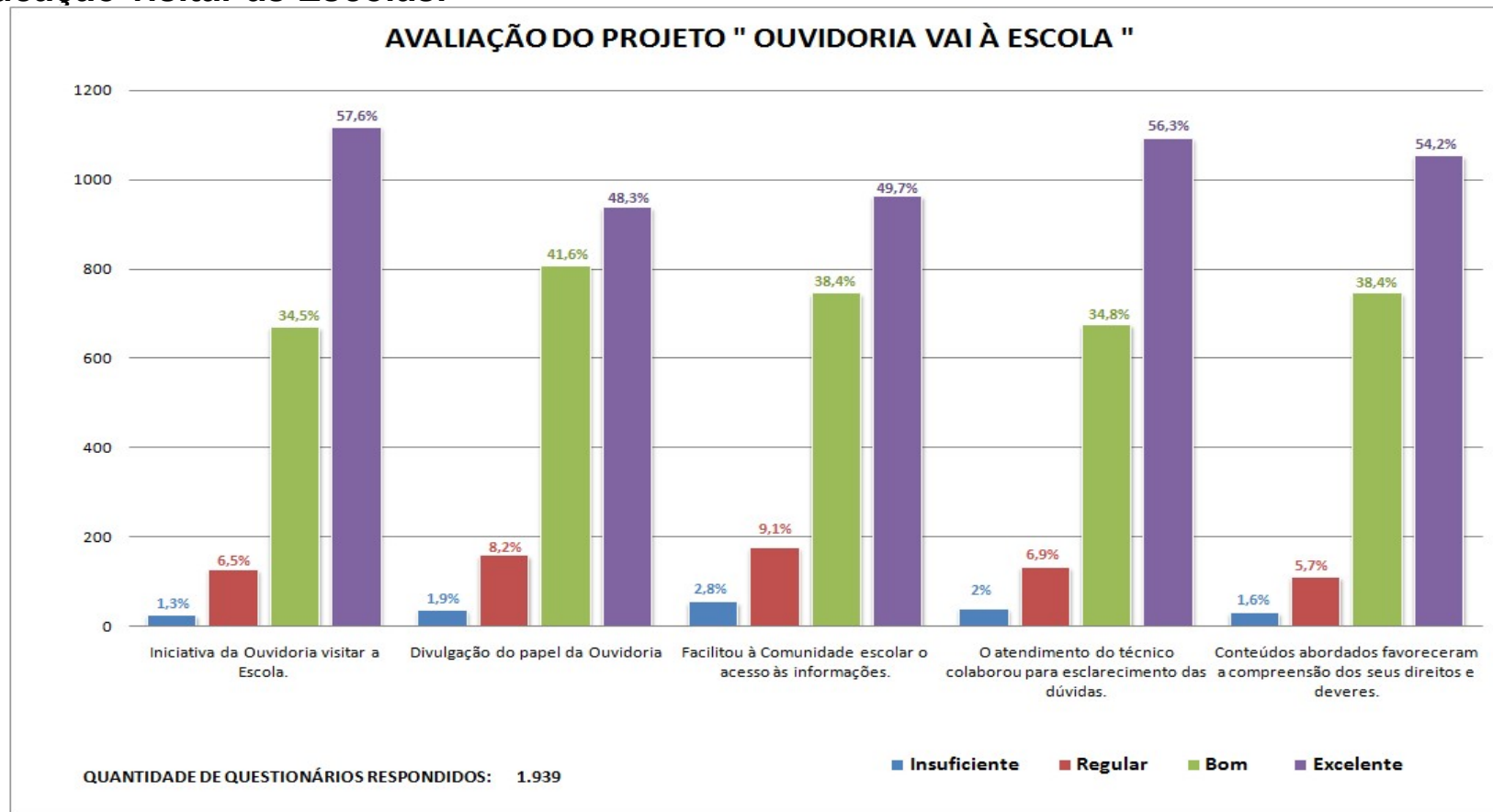


Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NRE referente ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017.





Em 161 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Abril a Dezembro/2017, 98,6% 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/2017, 28,2% dos registros recebidos foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 45,6% dos registros recebidos no 4º trimestre/2017;
- ✓ A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2017;
- ✓ Andamento de Processo, apresentou uma queda percentual de 7,5% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestres/2017;
- ✓ Aposentadoria representou uma queda percentual de 28% nas demandas recebidas referentes ao assunto Andamento de Processo, entre o 2º e 4º trimestre/2017, após a Secretaria da Educação do Estado juntamente com a Secretaria de Administração do Estado (Saeb), por meio da Superintendência de Previdência (Suprev), montarem uma força-tarefa para agilizar os referidos processos.



- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria nos 4 trimestres/2017, observa-se uma demanda significativa referente aos processos protocolados no 1º e no 2º semestre/2016, que ainda encontram-se em tramitação, o que requer do setor competente mais atenção aos mesmos;
- ✓ Aperfeiçoamento Profissional representou uma queda percentual de 9,5% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestres/2017, referentes ao assunto Andamento de Processo, em virtude da agilidade no deferimento dos processos e a publicação em Diário Oficial.
- ✓ 54,4% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 4º trimestre/2017, foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ 99,2% dos Pedidos de Informação recebidos no 4º trimestre/2017, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ Quanto aos recursos referentes a Pedido de Informação, foram recebidos 1 no 1º trimestre/2017 e 1 no 2º trimestre/2017 e ambos foram deferidos. Não houve pedido de recurso no 3º e 4º trimestres/2017.
- ✓ Em 161 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017, 98,6% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as escolas;



- ✓ **33,6% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola” recebidos no período de Abril a Dezembro/2017, foram respondidos até cinco dias úteis;**
- ✓ **Pessoa Física representou 66,8% da demanda recebida na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017;**
- ✓ **Falta de Infraestrutura em Unidade, com 22,4%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Abril a Dezembro/2017.**



0800 28 40011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

