

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
4 Trimestres / 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



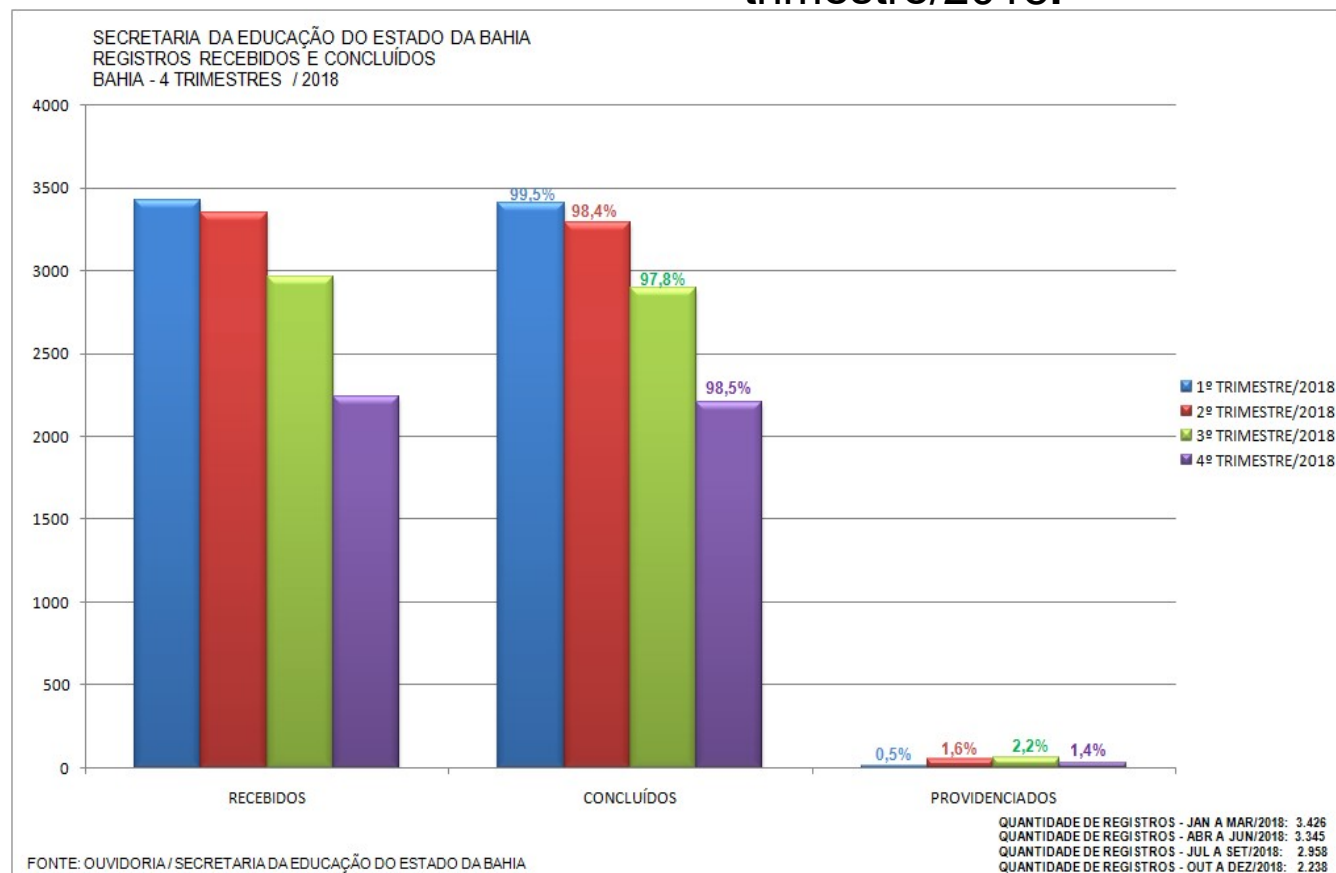
1 - Considerações iniciais

- Ouvidoria pública:
 - ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos sociais e do controle social.
 - ferramenta de gestão - informações e avaliações das ações do poder público.
- Este relatório tem como base os 2.238 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2018, comparando com os 2.958 registros recebidos no 3º trimestre/2018 e os 3.345 registros recebidos no 2º trimestre/2018
- Desse total, já foram concluídos 98,4%, 97,8% e 98,5% dos registros recebidos no 2º, 3º e 4º trimestre/2018, respectivamente, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Educação.



2 - Análises dos registros

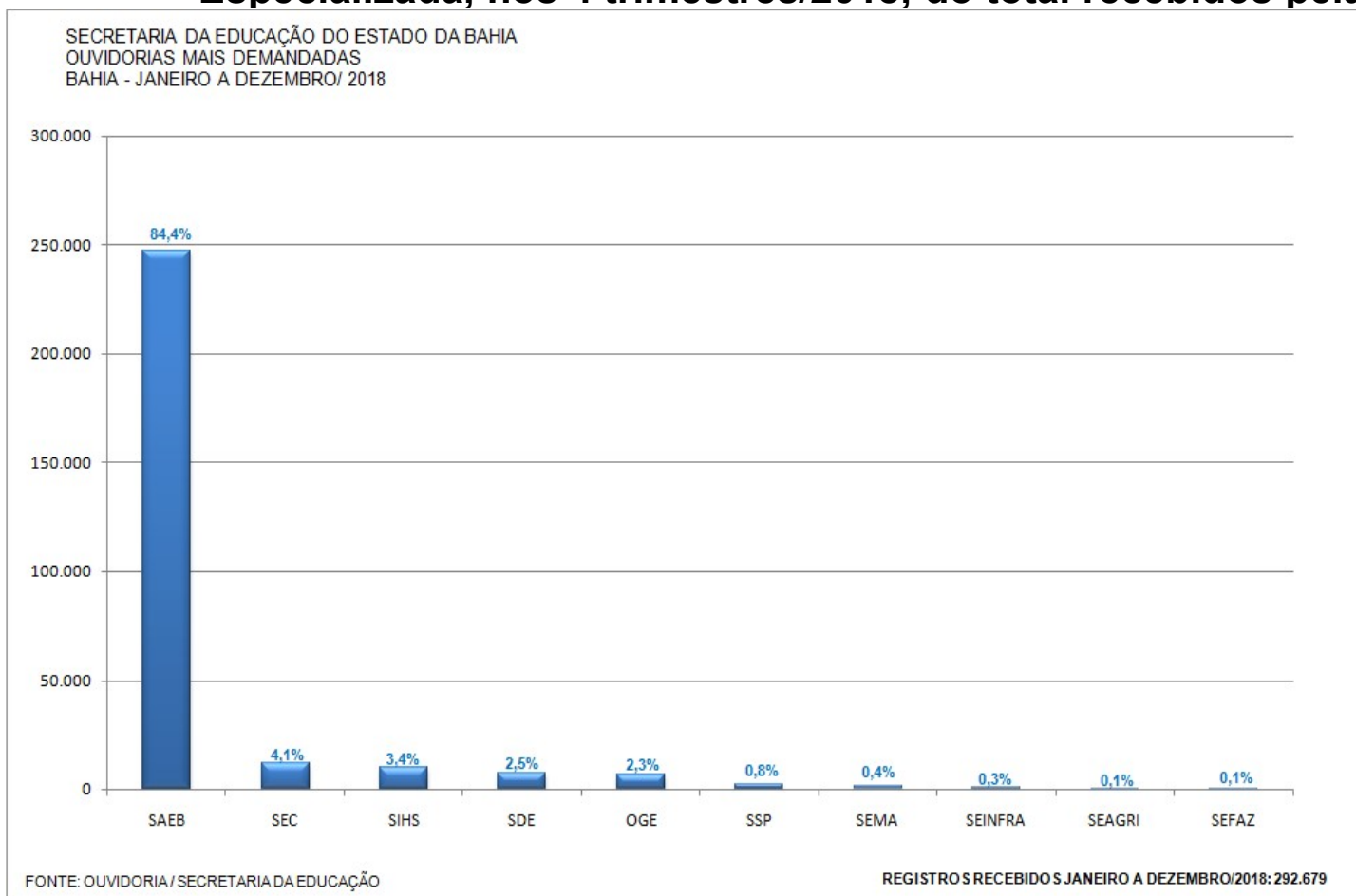
A Ouvidoria já respondeu, 98,5% dos registros recebidos no 4º trimestre/2018.



A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 4º trimestre/2018, recebeu 2.238 registros e respondeu 98,5% das ocorrências, enquanto que no 3º trimestre recebeu 2.958 registros, respondendo a 97,8% 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.



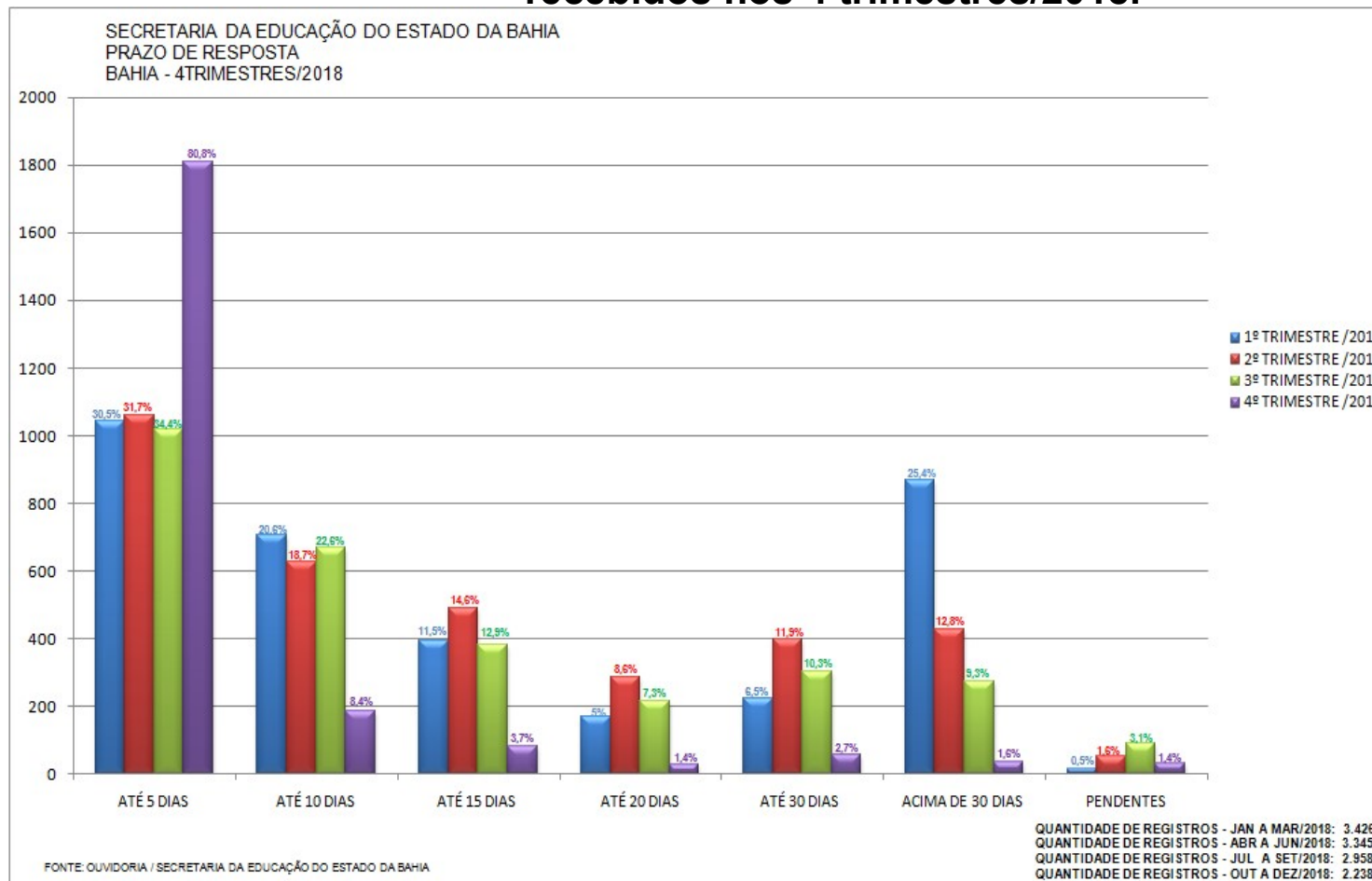
No gráfico abaixo, observa-se o total de registros recebidos por Ouvidoria Especializada, nos 4 trimestres/2018, do total recebidos pela OGE.



A Ouvidoria da SAEB – Secretaria da Administração, compreende as demandas das Ouvidorias setoriais do PLANSEV, SUPREV, DETRAN, SAEB e SAC Cidadão.



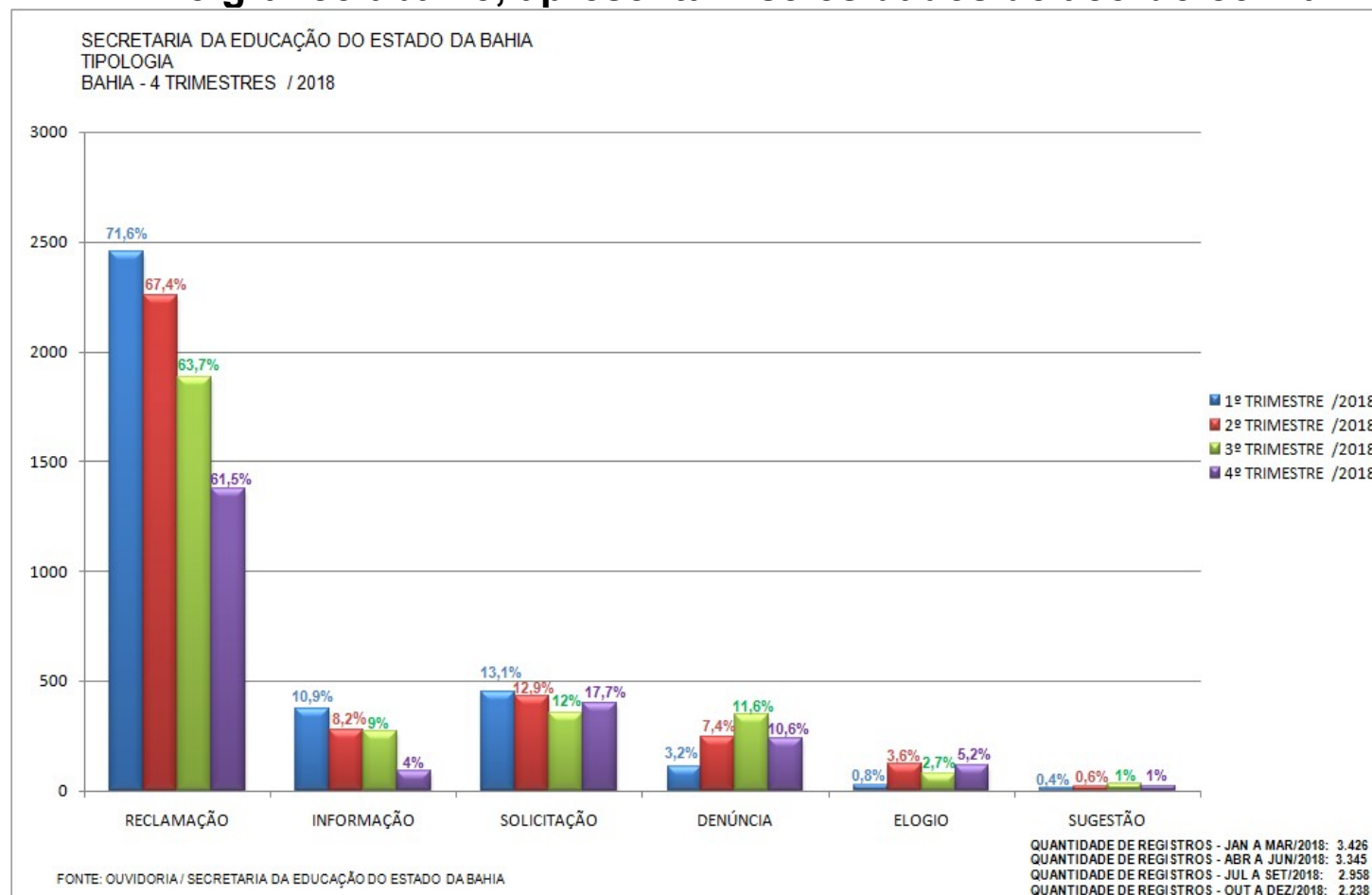
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, recebidos nos 4 trimestres/2018.



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, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.

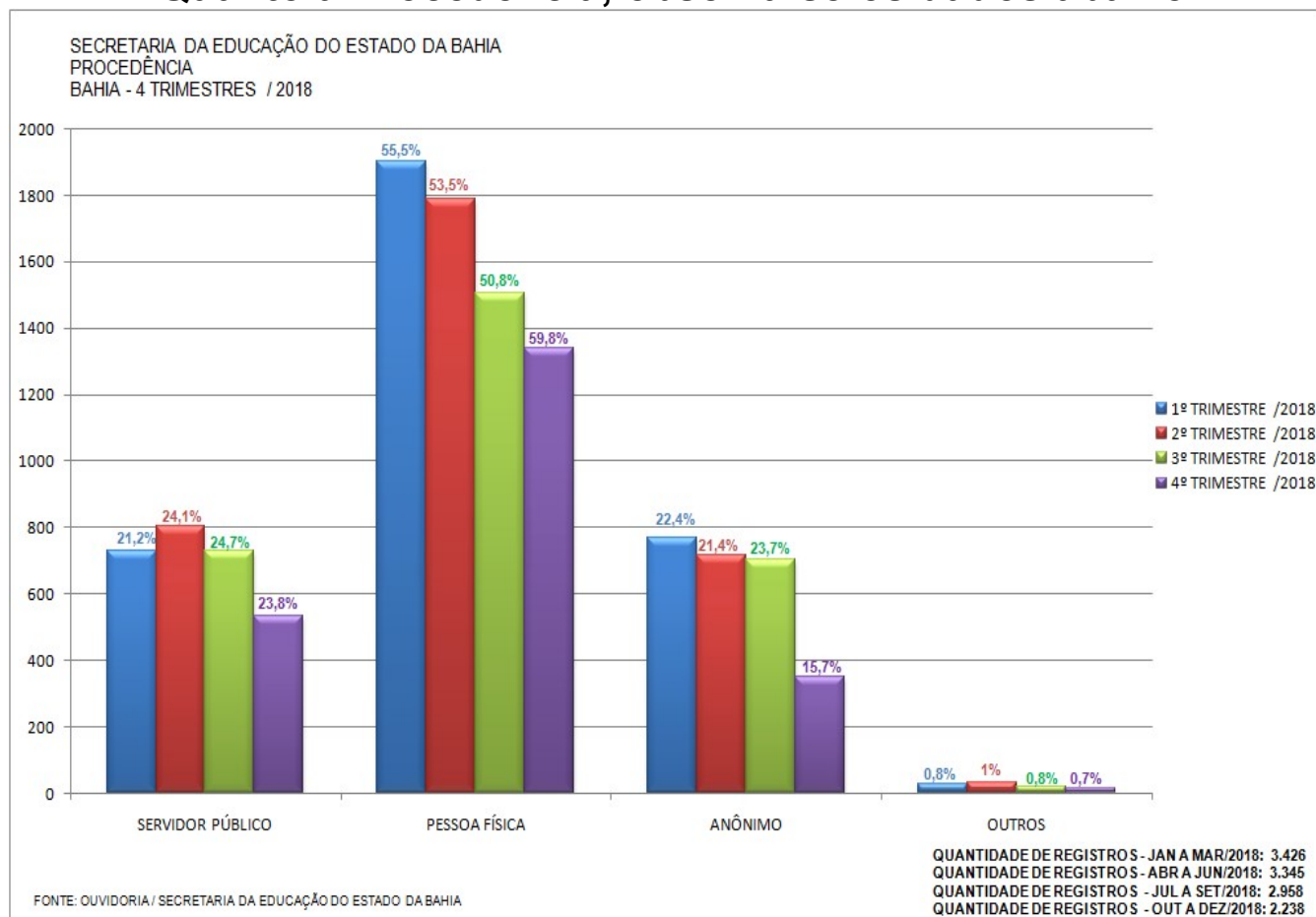


Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se nos 4 trimestres/2018, seguida de solicitação.

Obs: 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:

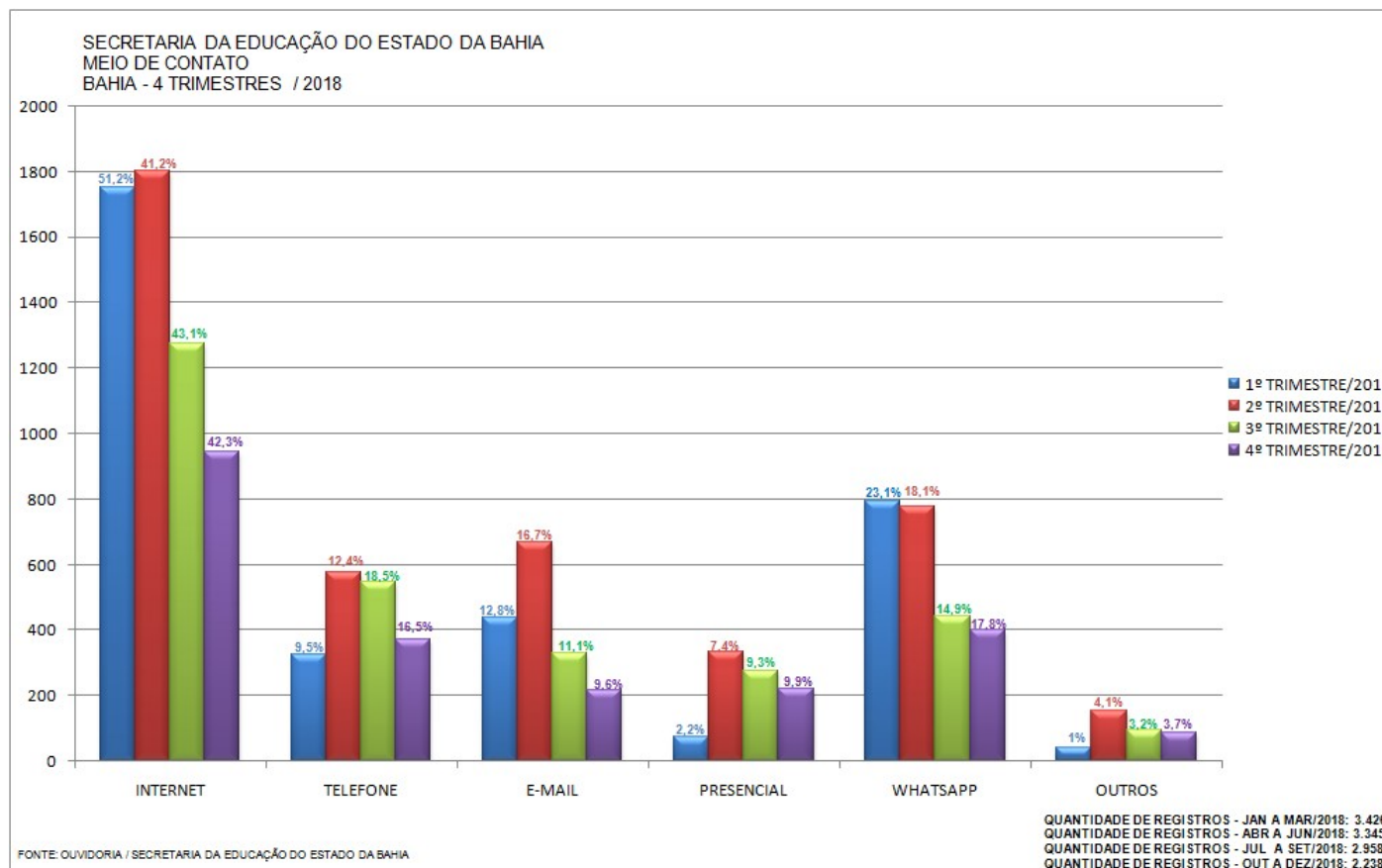


No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que pessoa física correspondeu a 59,8% da demanda recebida no 4º trimestre/2018, na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média de registros recebidos nos quatro trimestres/2018, percebe-se uma estabilidade nas demandas recebidas referentes a servidor público.

Obs: 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/2018.

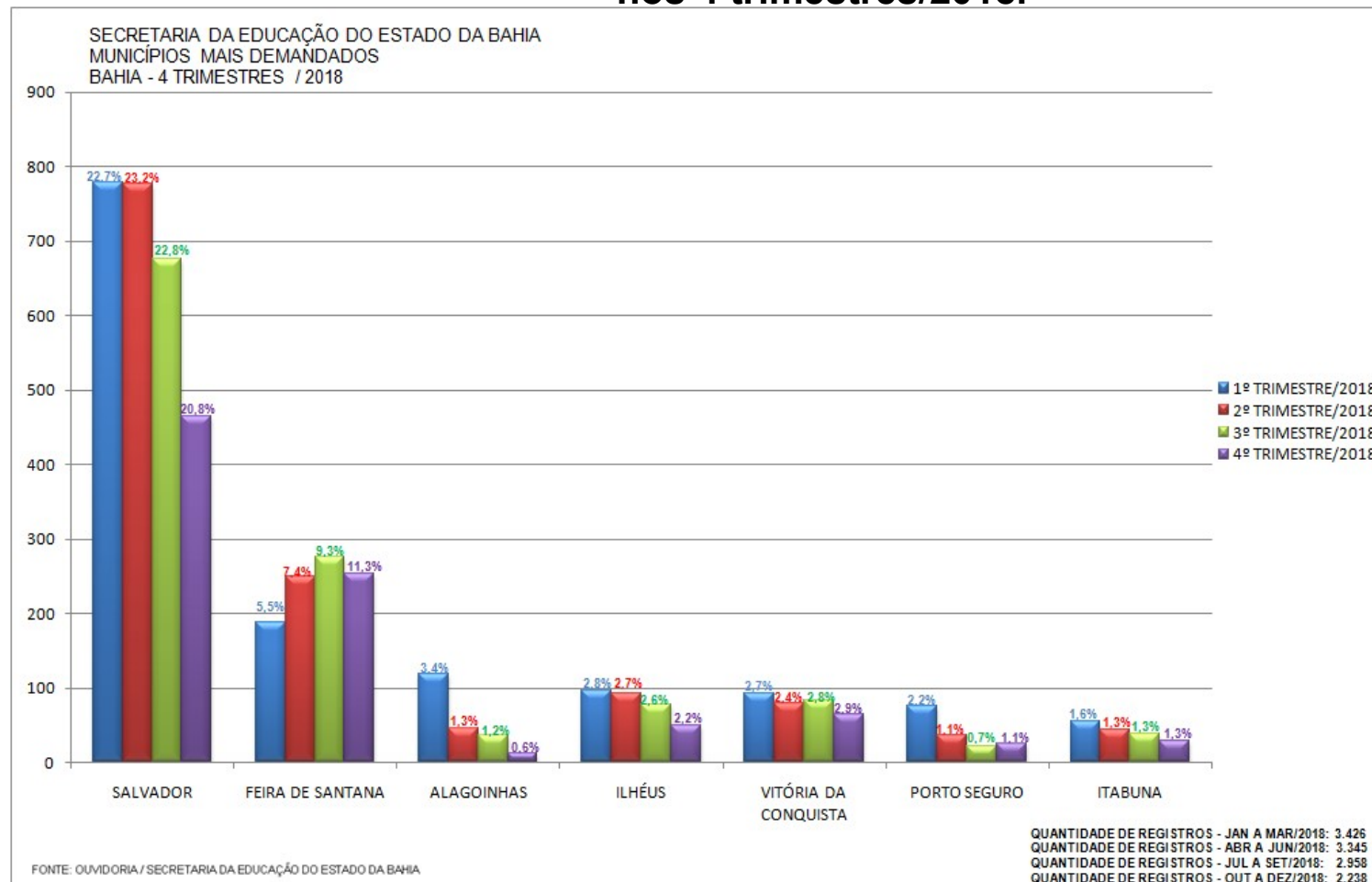


Com relação ao meio de contato, constatou-se nos 4 trimestres/2018, que a internet e o whatsapp foram os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.

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



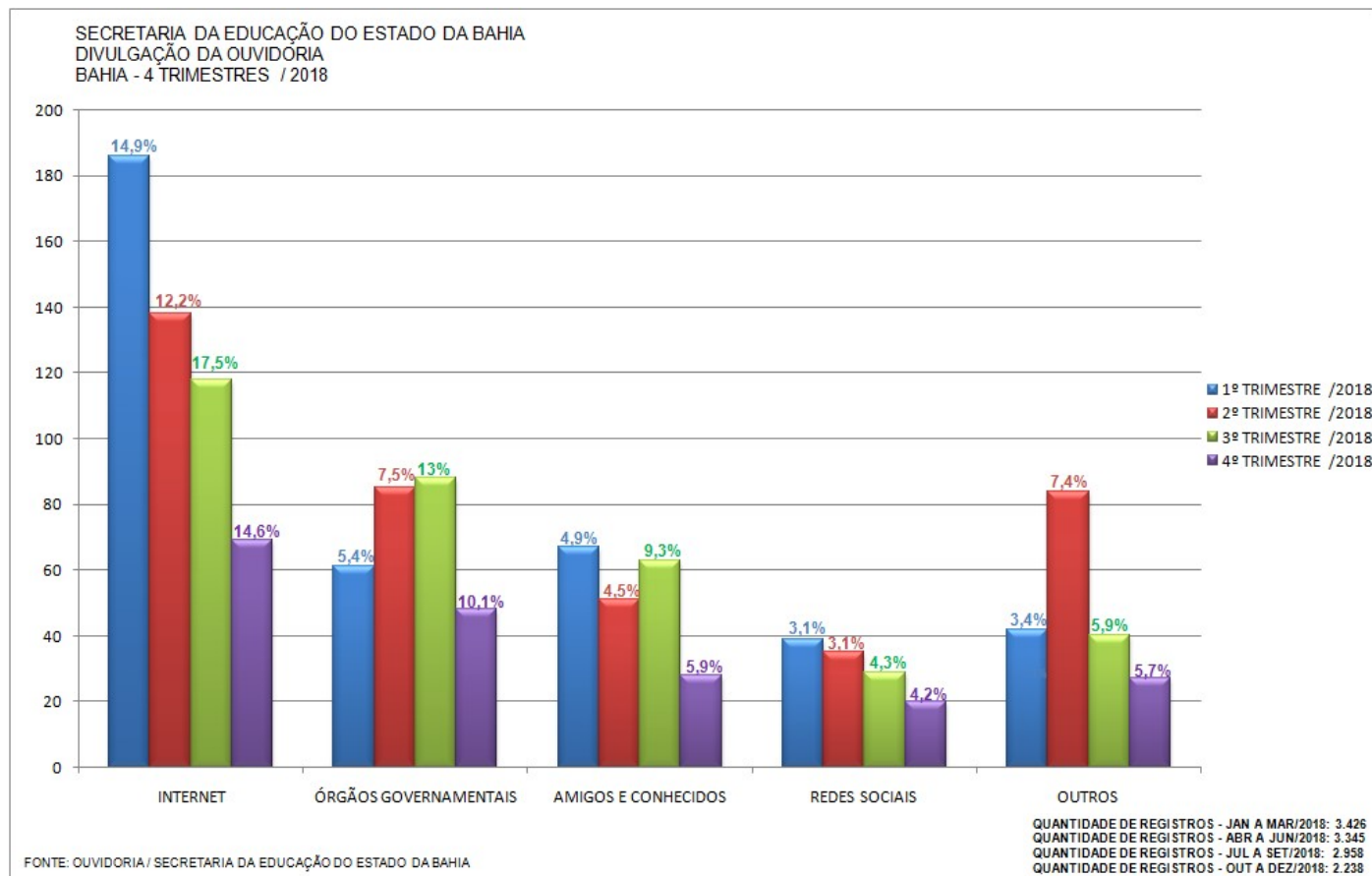
Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, nos 4 trimestres/2018.



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/2018.

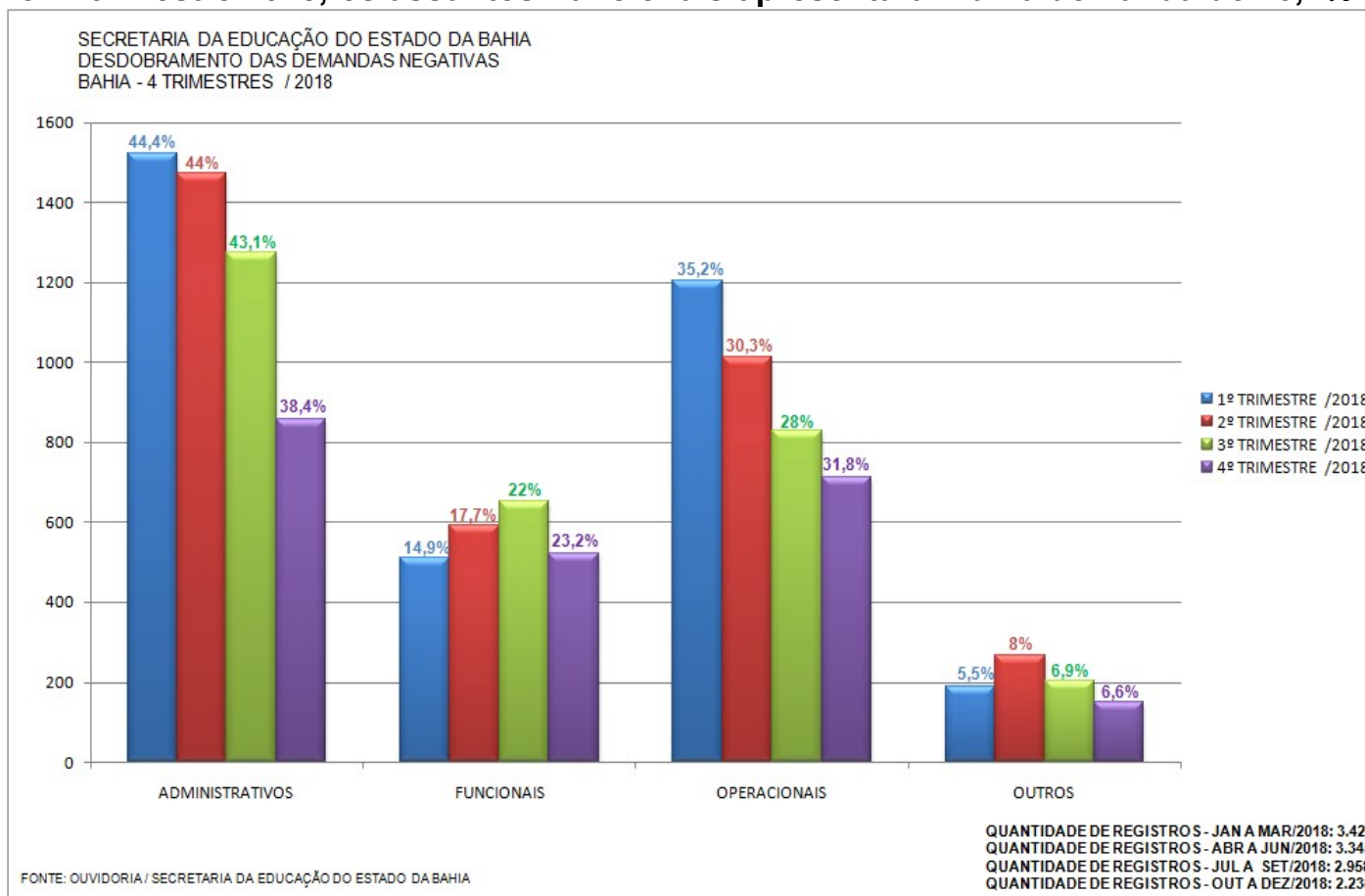


Considerando os dez assuntos mais demandados nos 4 trimestres/2018 e os registros que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais e amigos/conhecidos.

Obs: 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/2018, Assuntos Administrativos correspondem a 38,4% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Operacionais com 31,8%. Destaca-se, ainda, que no 4º trimestre/2018, os assuntos Funcionais apresentaram uma demanda de 23,2% da demanda recebida.



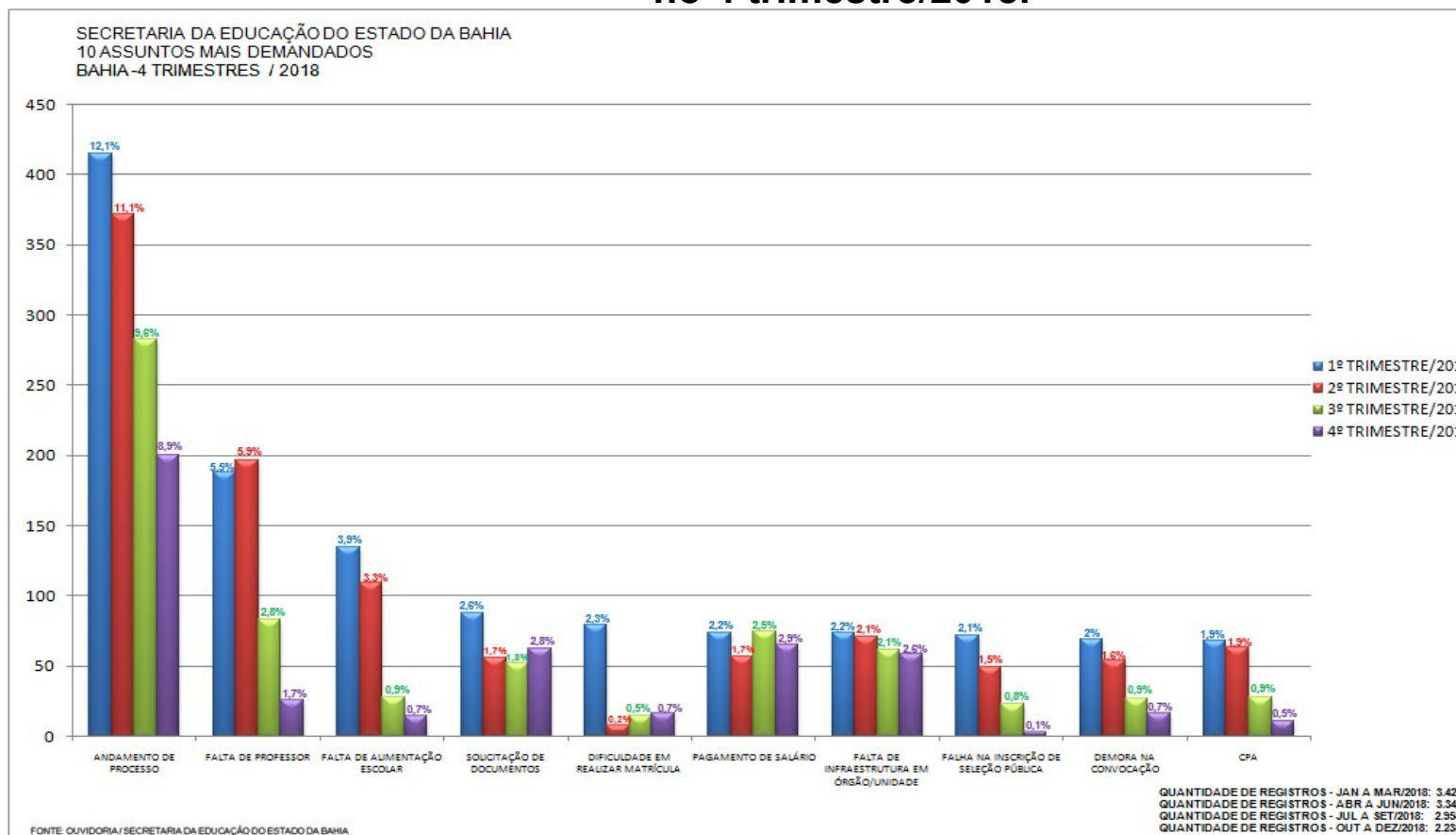
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

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).



Andamento de Processo corresponde a 8,9% do total de manifestações recebidas no 4 trimestre/2018.

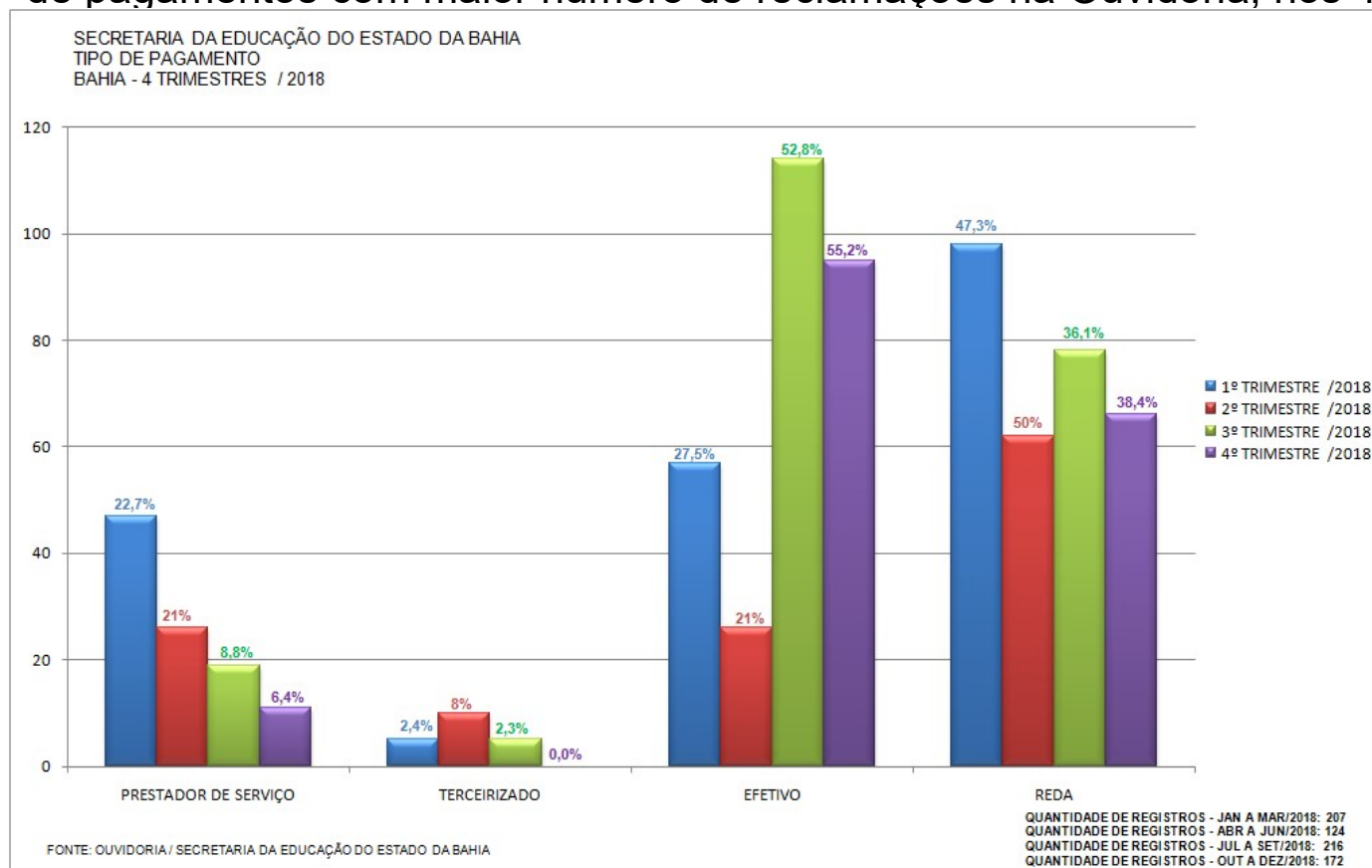


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2018, Andamento de Processo apresentou uma queda percentual de 51,8% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestre/2018.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes a Pagamento de Salário e Falta de Infraestrutura em Órgão/Unidade, 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/2018.

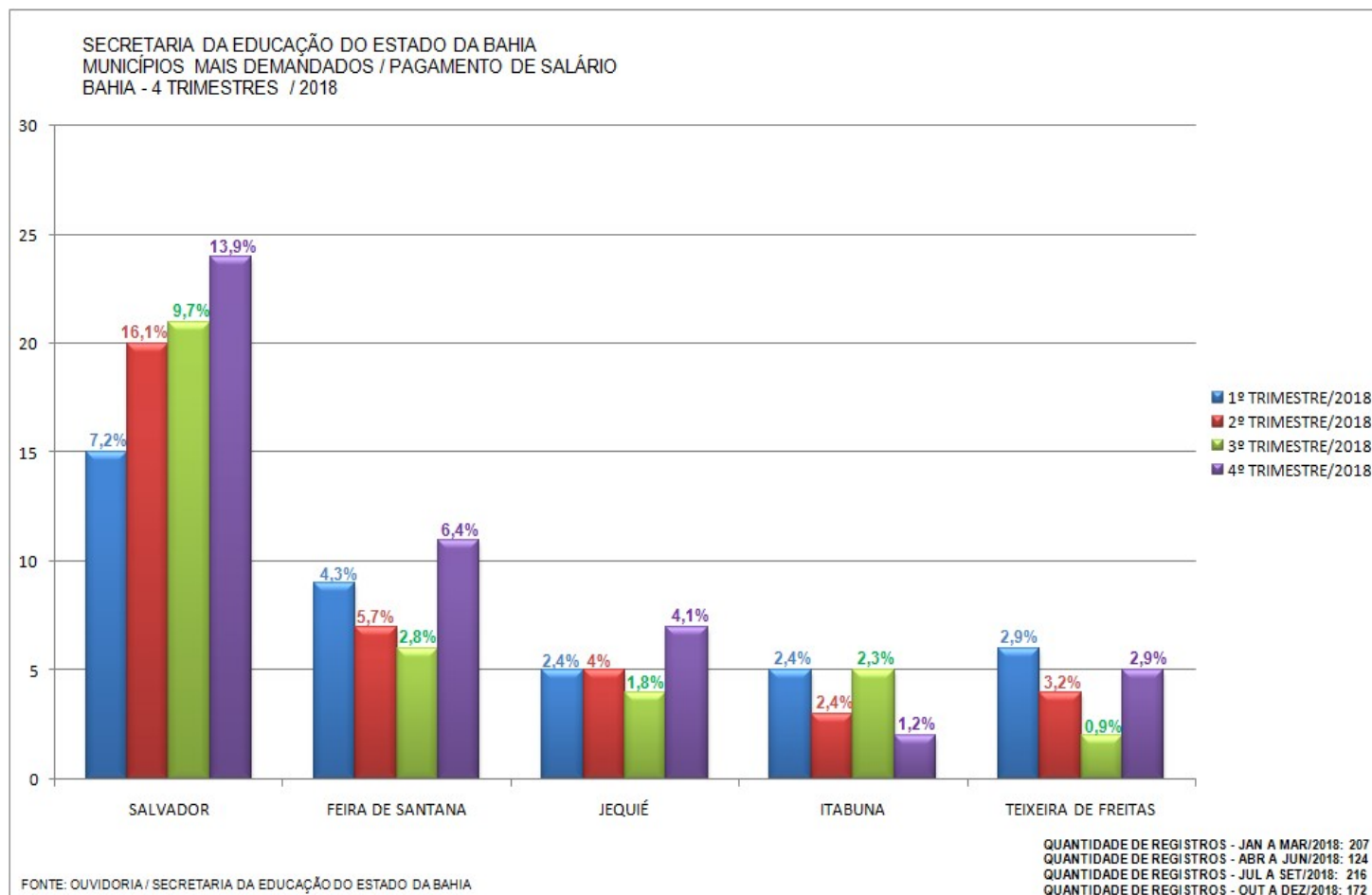


Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos no 4º trimestre/2018, referentes a pagamento de Servidor Efetivo, destaca-se uma demanda significativa de (55,2%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (6,4%). Percebe-se também, uma queda percentual de (32,6%) nas demandas referentes a falta de pagamento a servidor REDA, entre o 1º e 4º trimestre/2018.

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



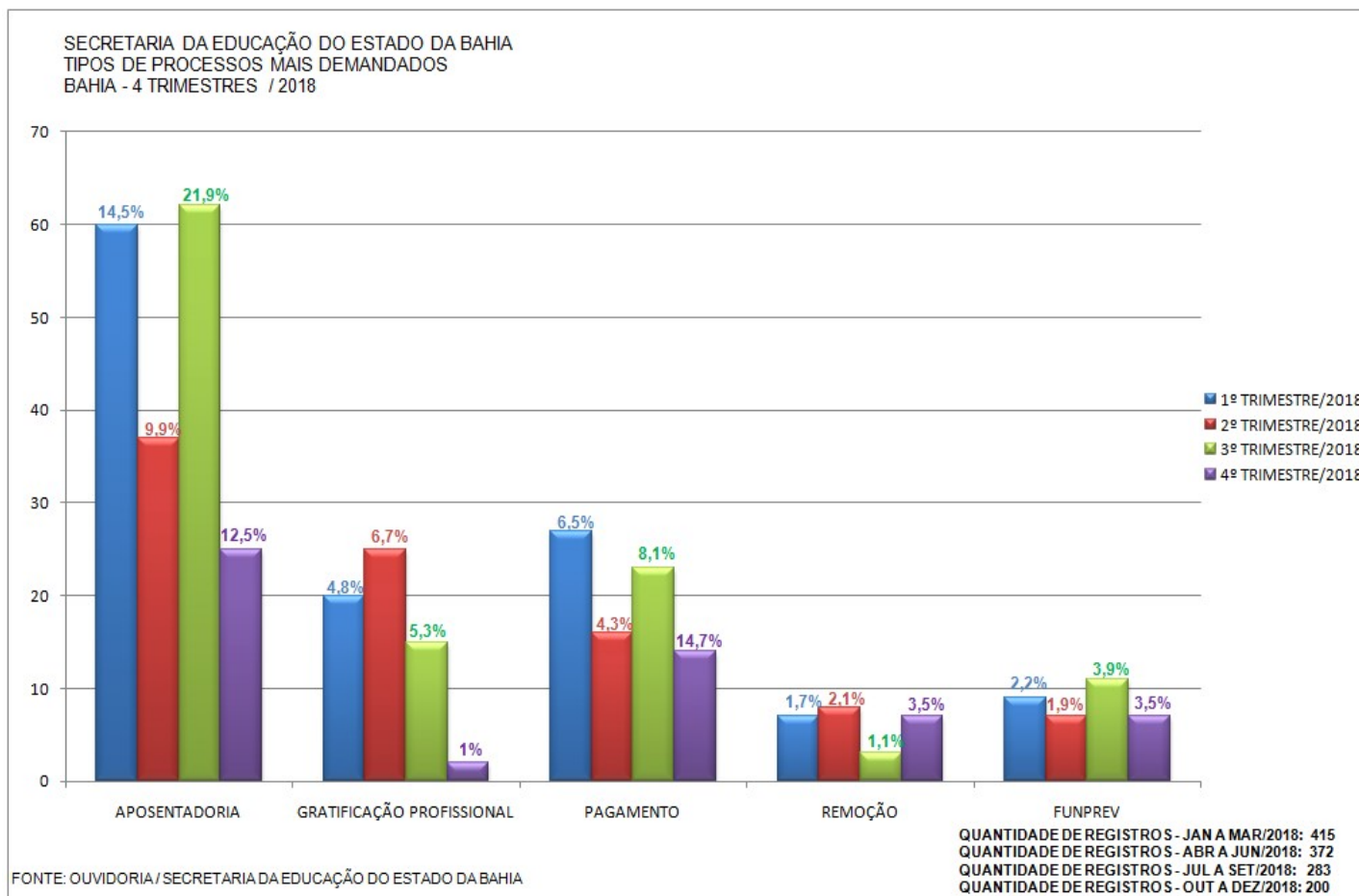
Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, nos 4 trimestres/2018.



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



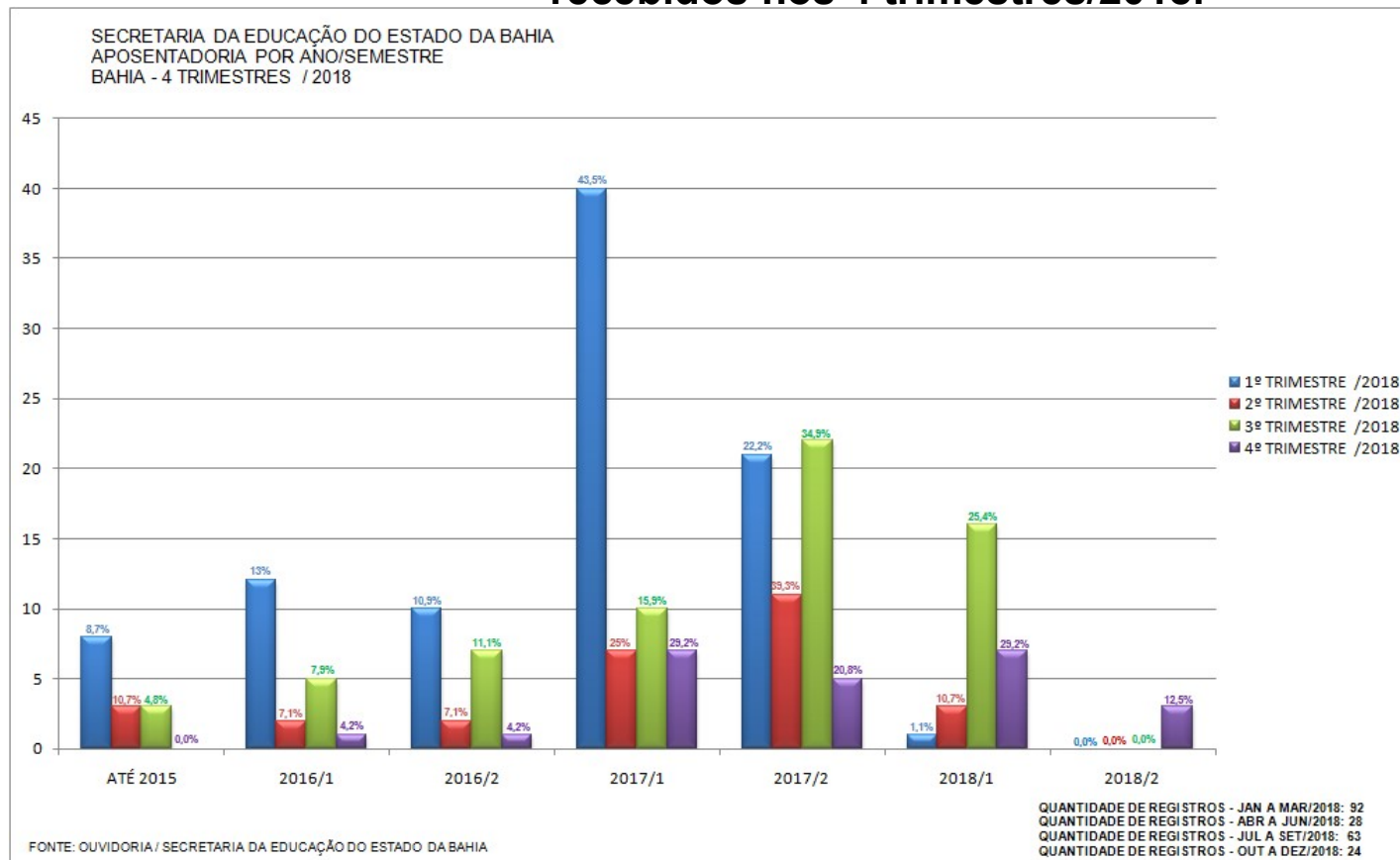
Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2018.



No assunto Andamento de Processo, destaca-se uma queda percentual de 59,7% nos processos referentes aposentadoria entre o 3º e 4º trimestres/2018. Com relação aos processos referentes a gratificação profissional, observa-se um queda percentual de 86,7% na demanda entre o 3º e 4º trimestres/2018.



Observa-se abaixo, a quantidade de processos de aposentadoria, recebidos nos 4 trimestres/2018.

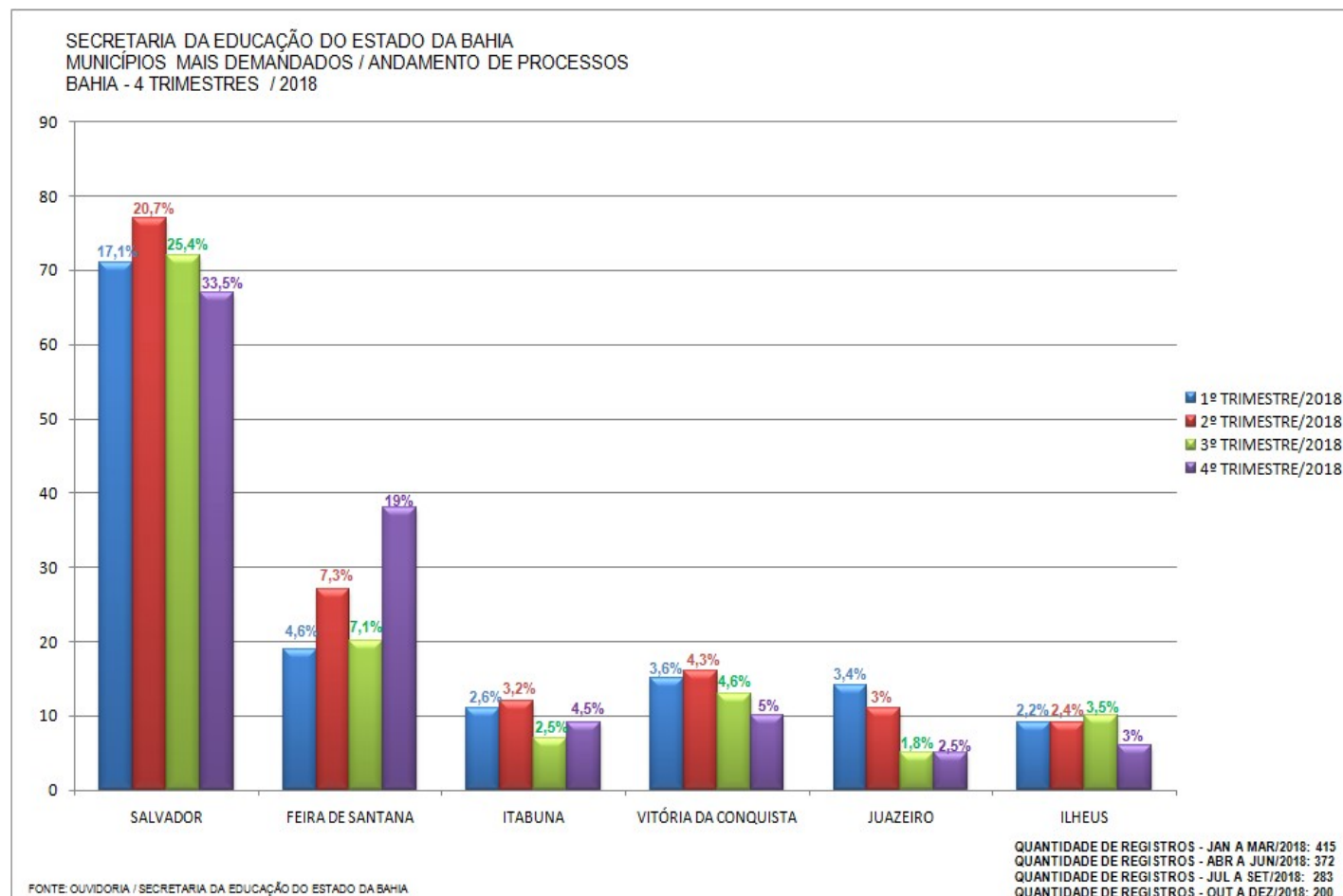


Com base nos registros recebidos nos 4 trimestres/2018, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 1º e 2º semestre/2017, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

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



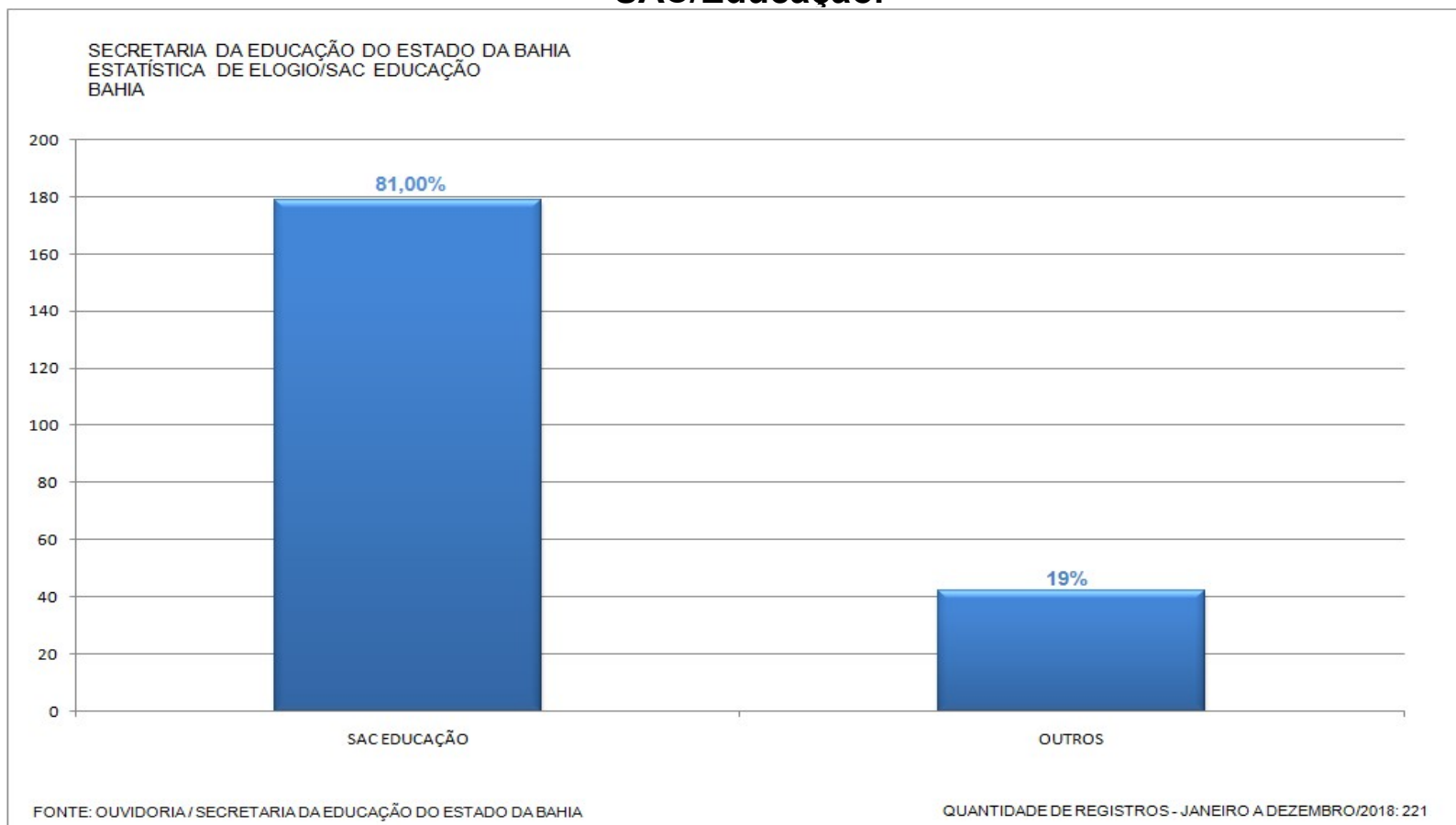
Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, nos 4 trimestre/2018.



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

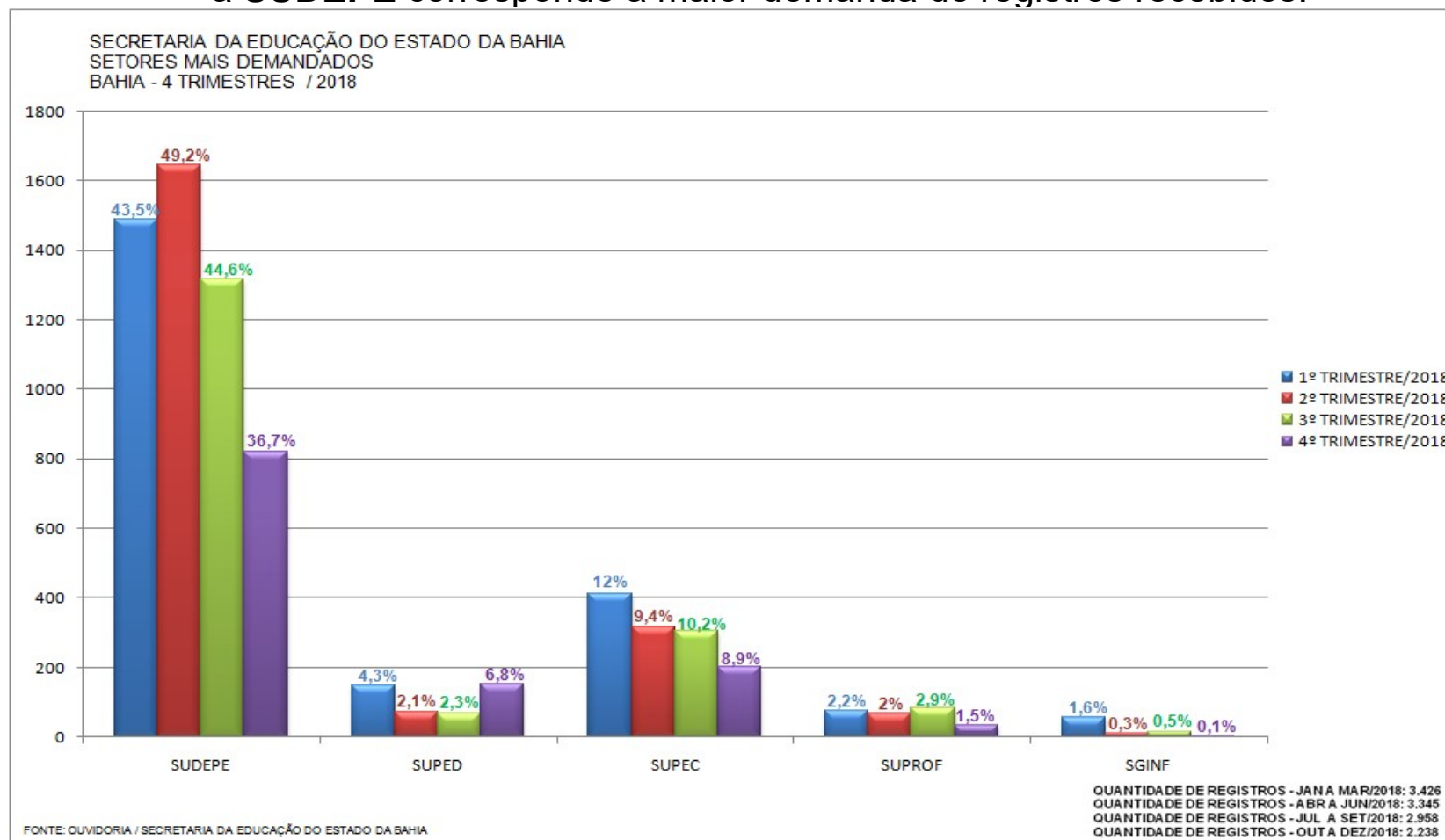


81% dos elogios recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2018 referentes ao Funcionamento do Órgão Público, refere-se ao SAC/Educação.





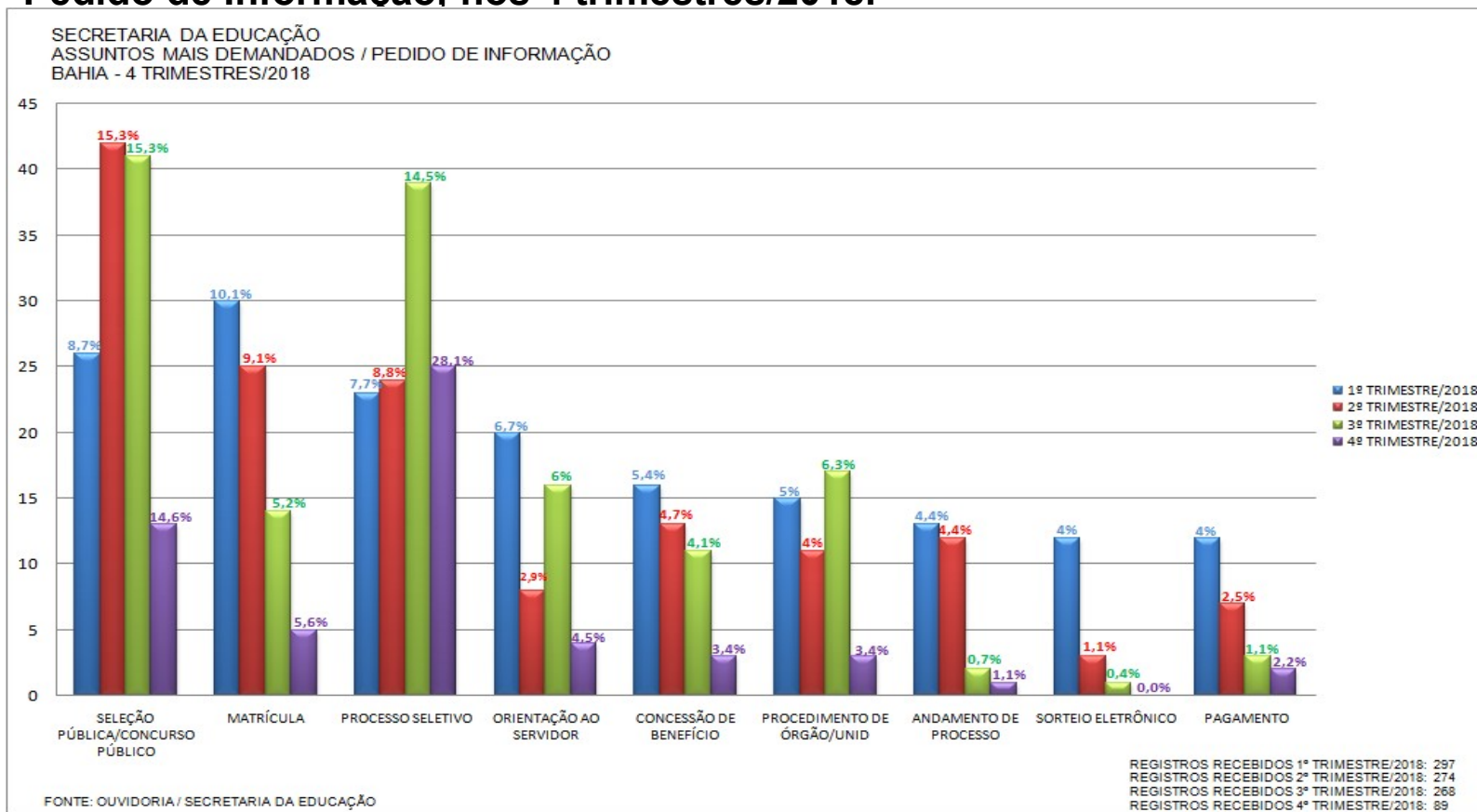
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, nos 4 trimestres/2018, a **SUDEPE** corresponde a maior demanda de registros recebidos.





3 – Pedido de Informação

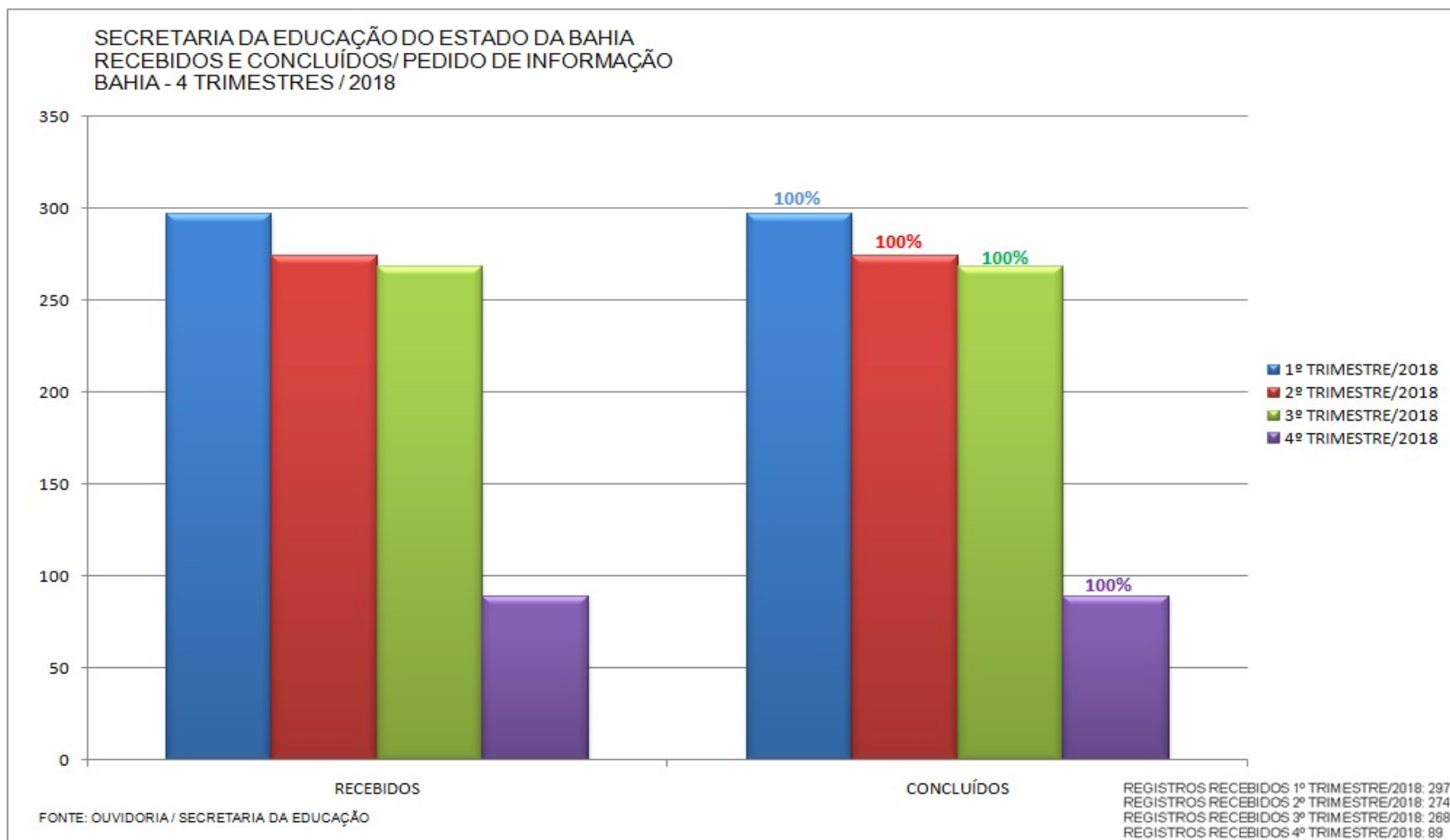
No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2018.



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

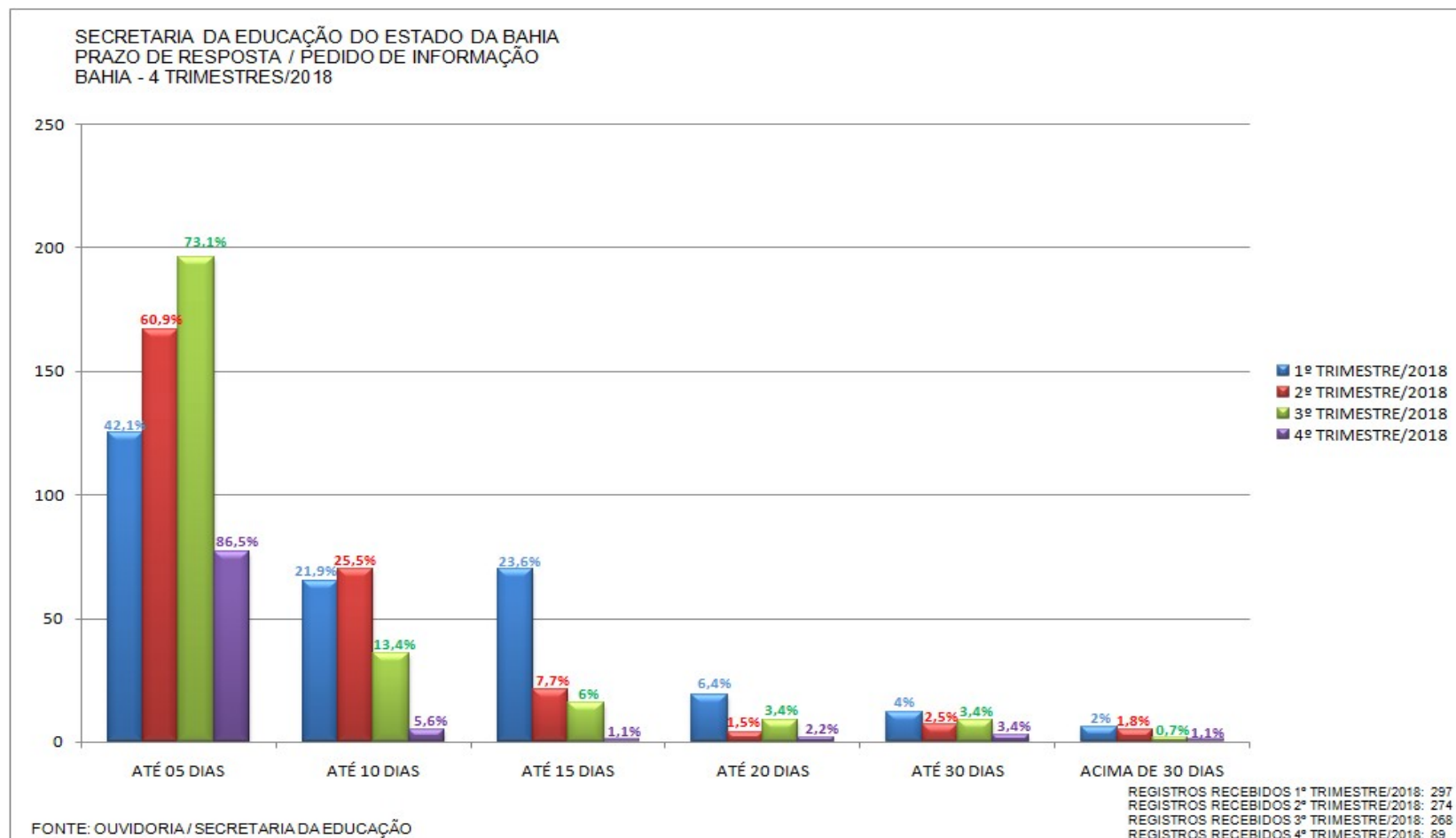


No gráfico abaixo, observa-se os registros recebidos e concluídos no que se refere a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2018.



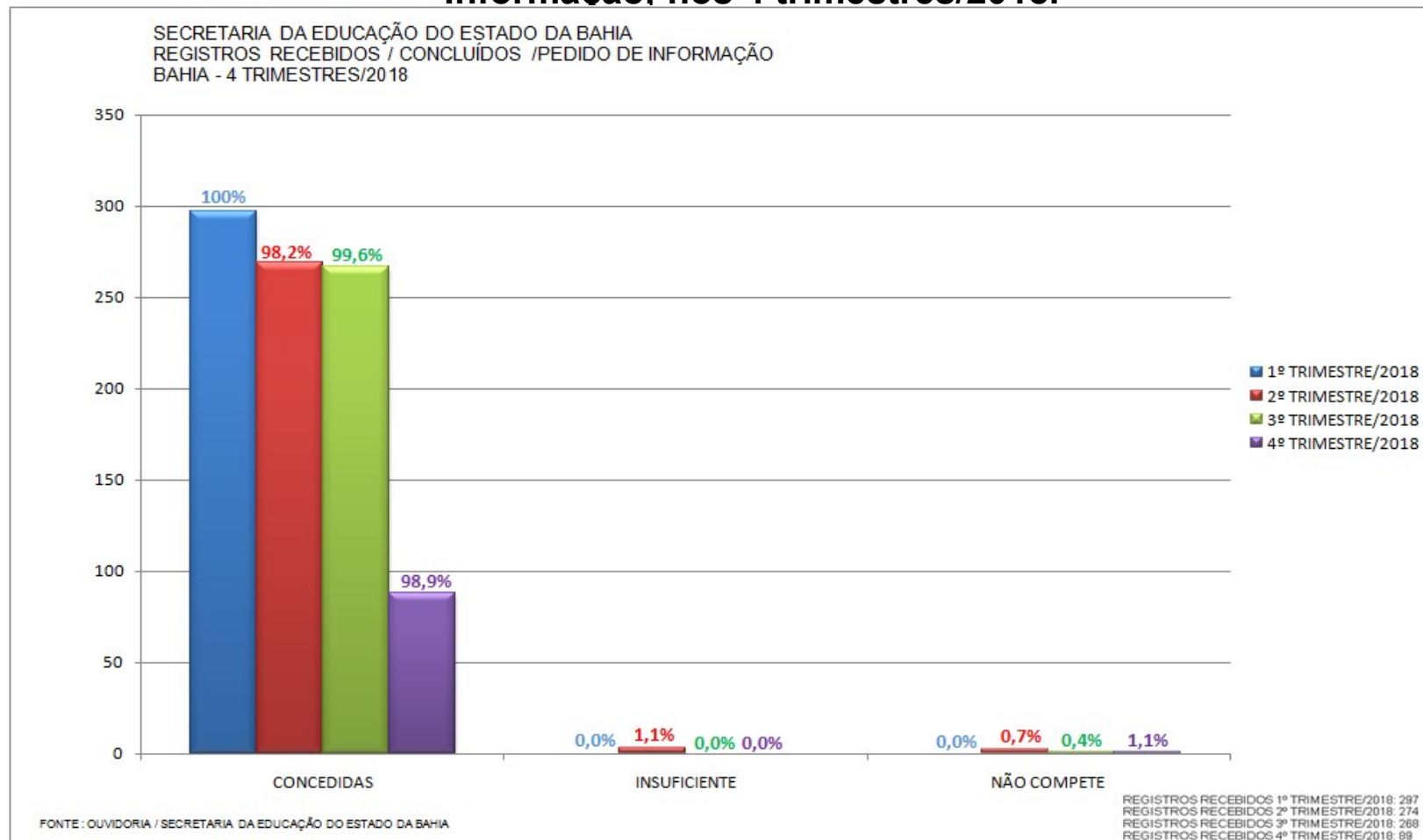


No gráfico abaixo, observa-se a porcentagem de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, nos 4 trimestres/2018.





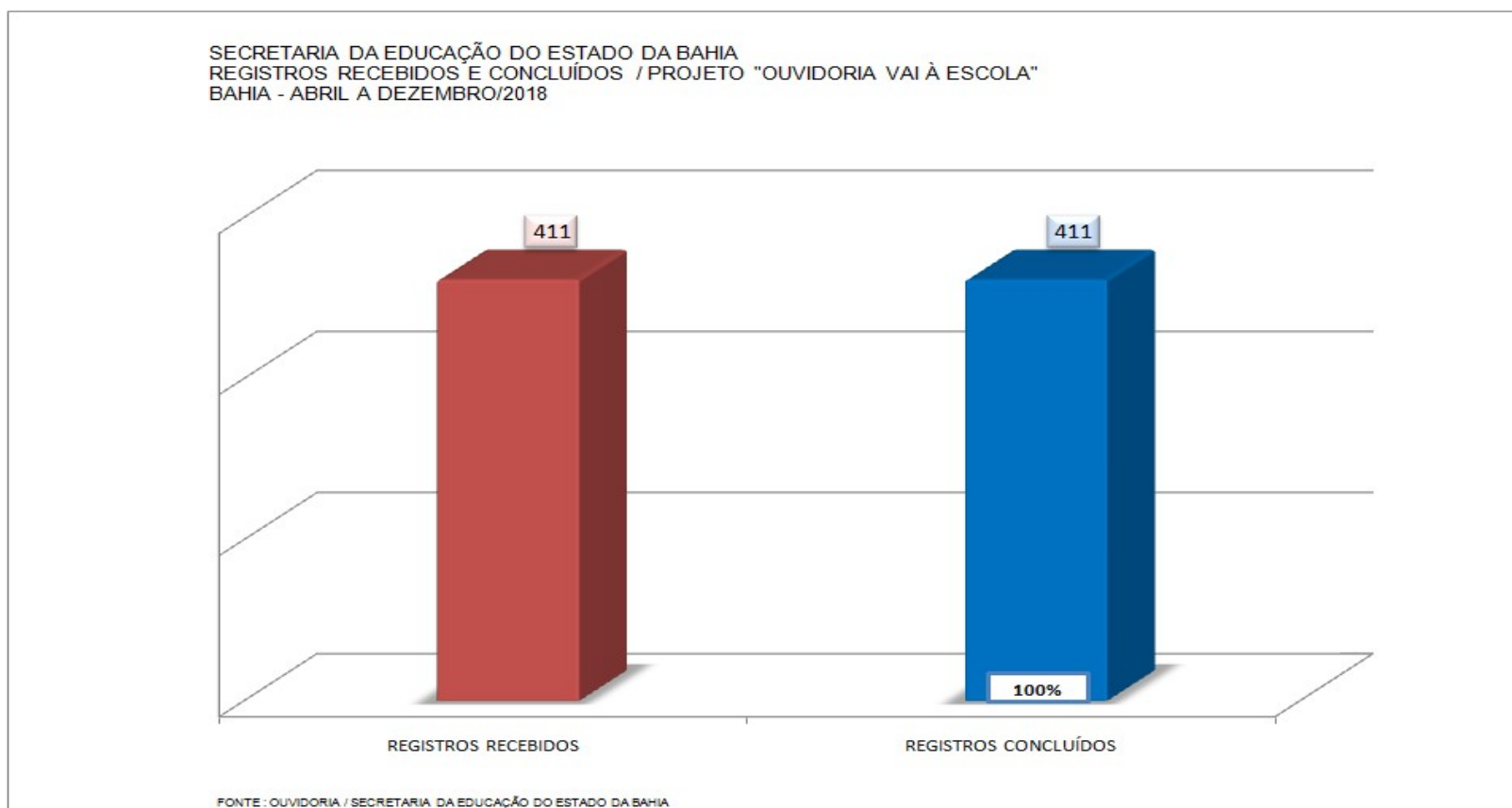
No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, nos 4 trimestres/2018.





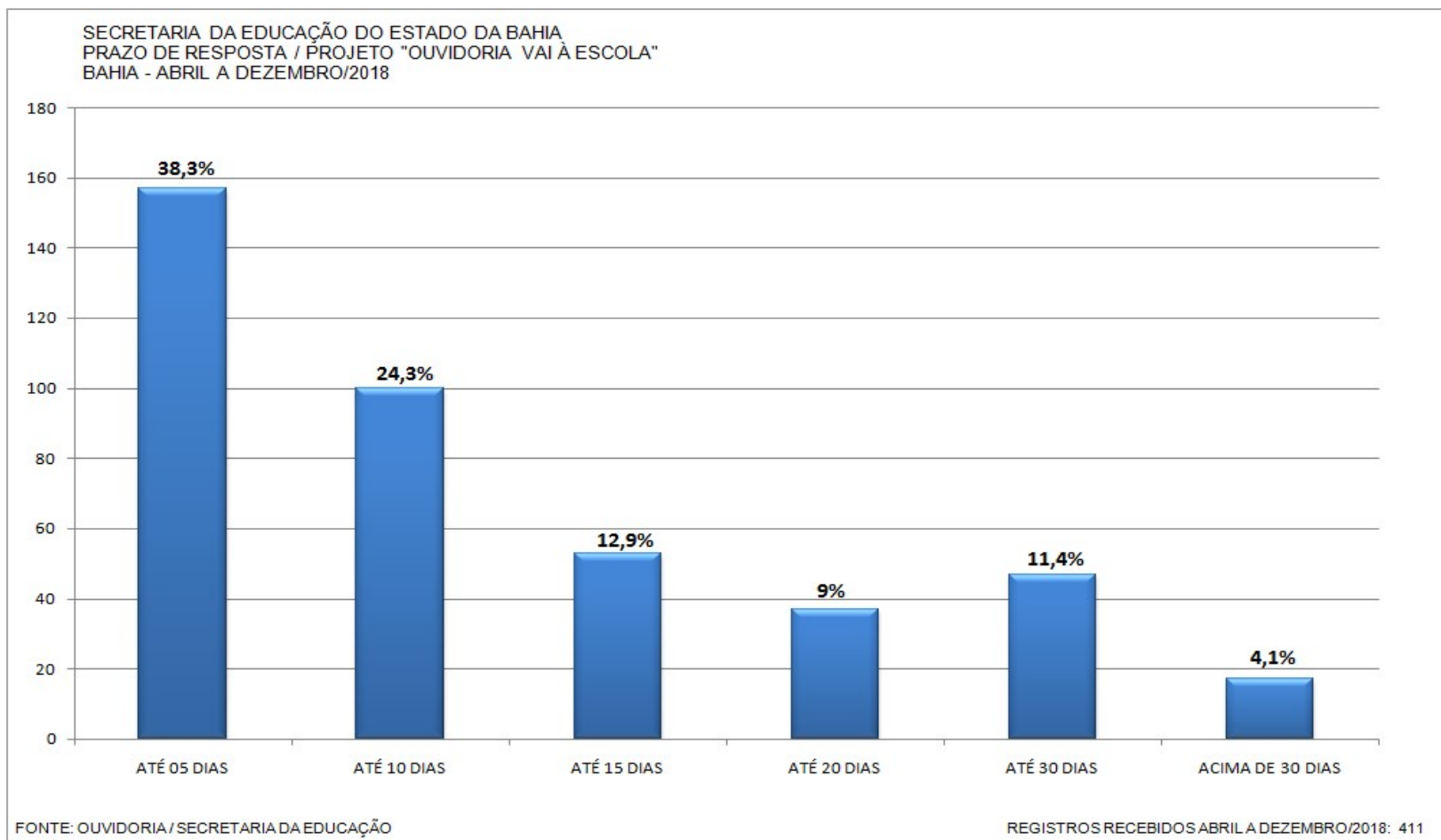
4 – Projeto Ouvidoria vai à Escola

A Ouvidoria respondeu 100% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de abril a dezembro/2018.



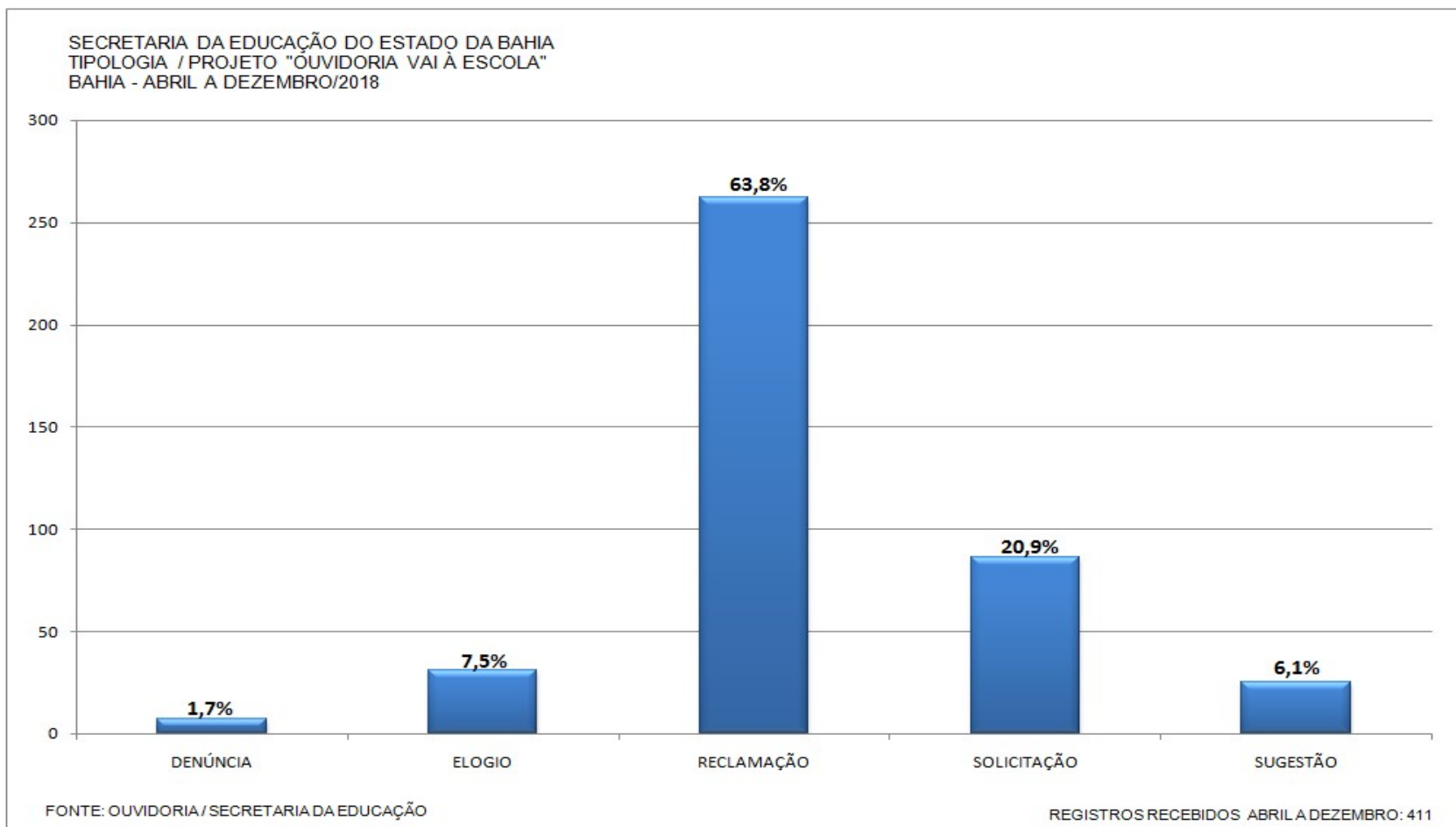


No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.



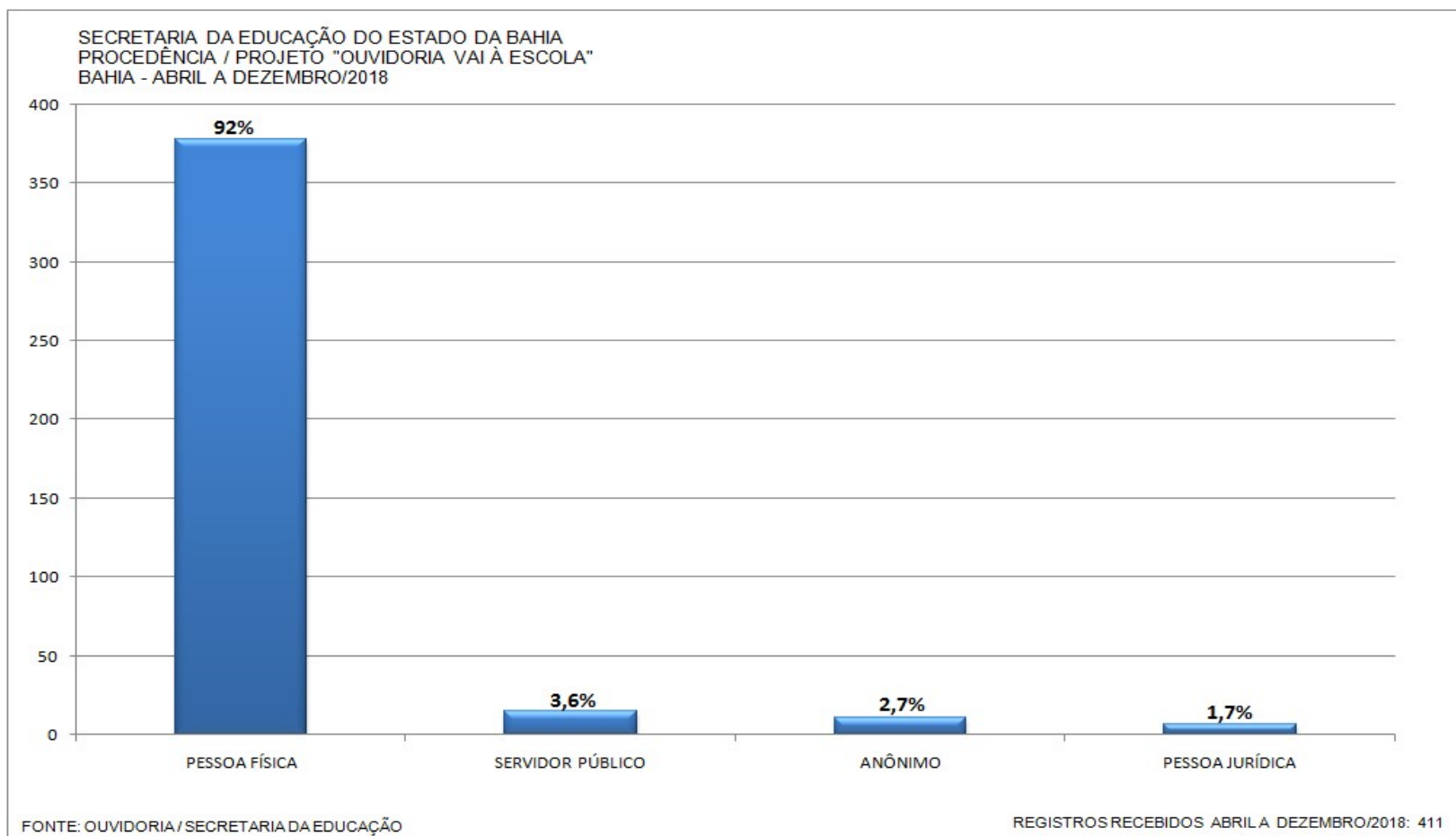


Reclamação corresponde o maior número de registros, na execução do Projeto Ouvidoria vai à Escola, no período de abril a dezembro/2018.



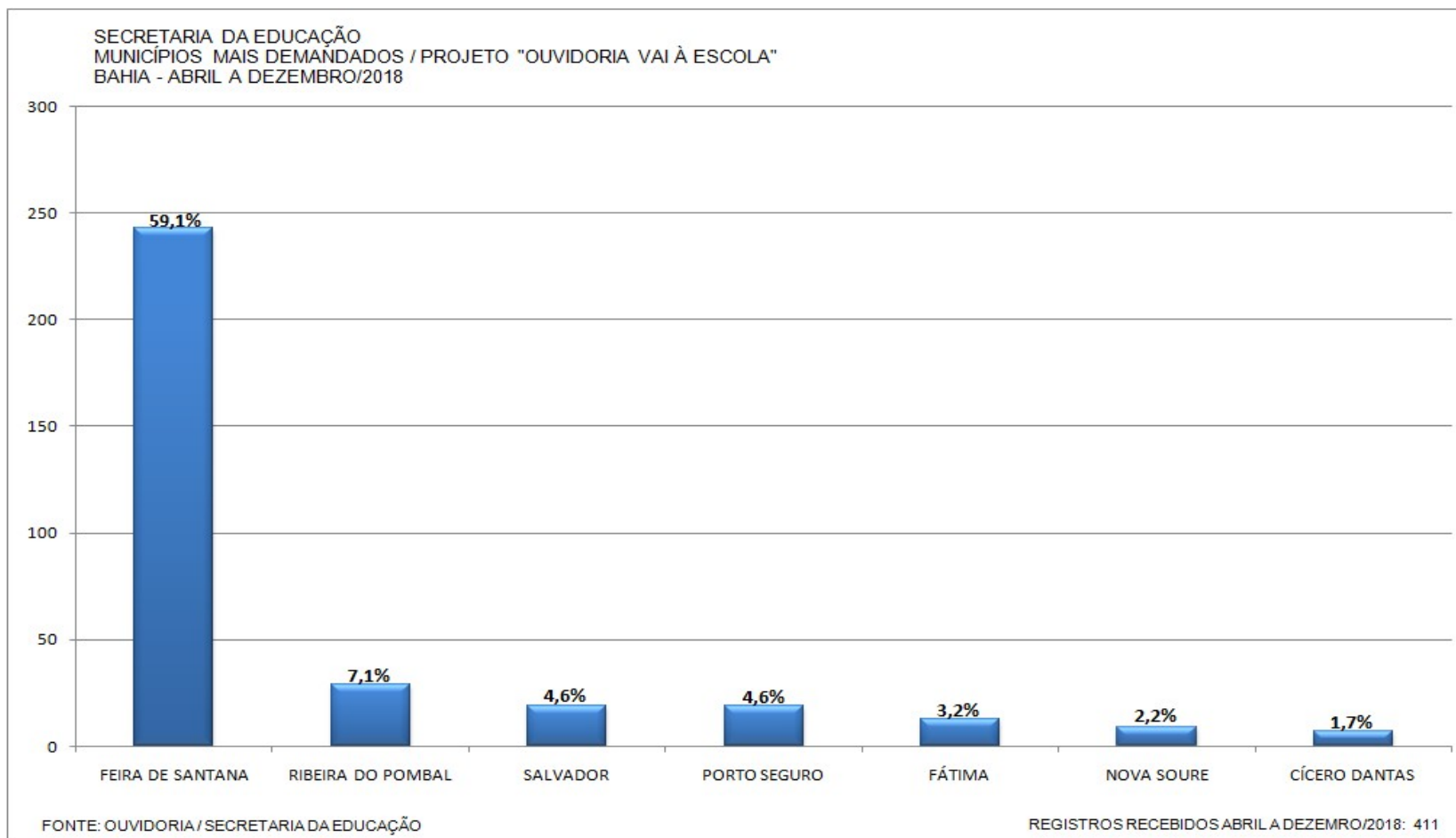


Quanto a procedência, observa-se os dados abaixo, na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.



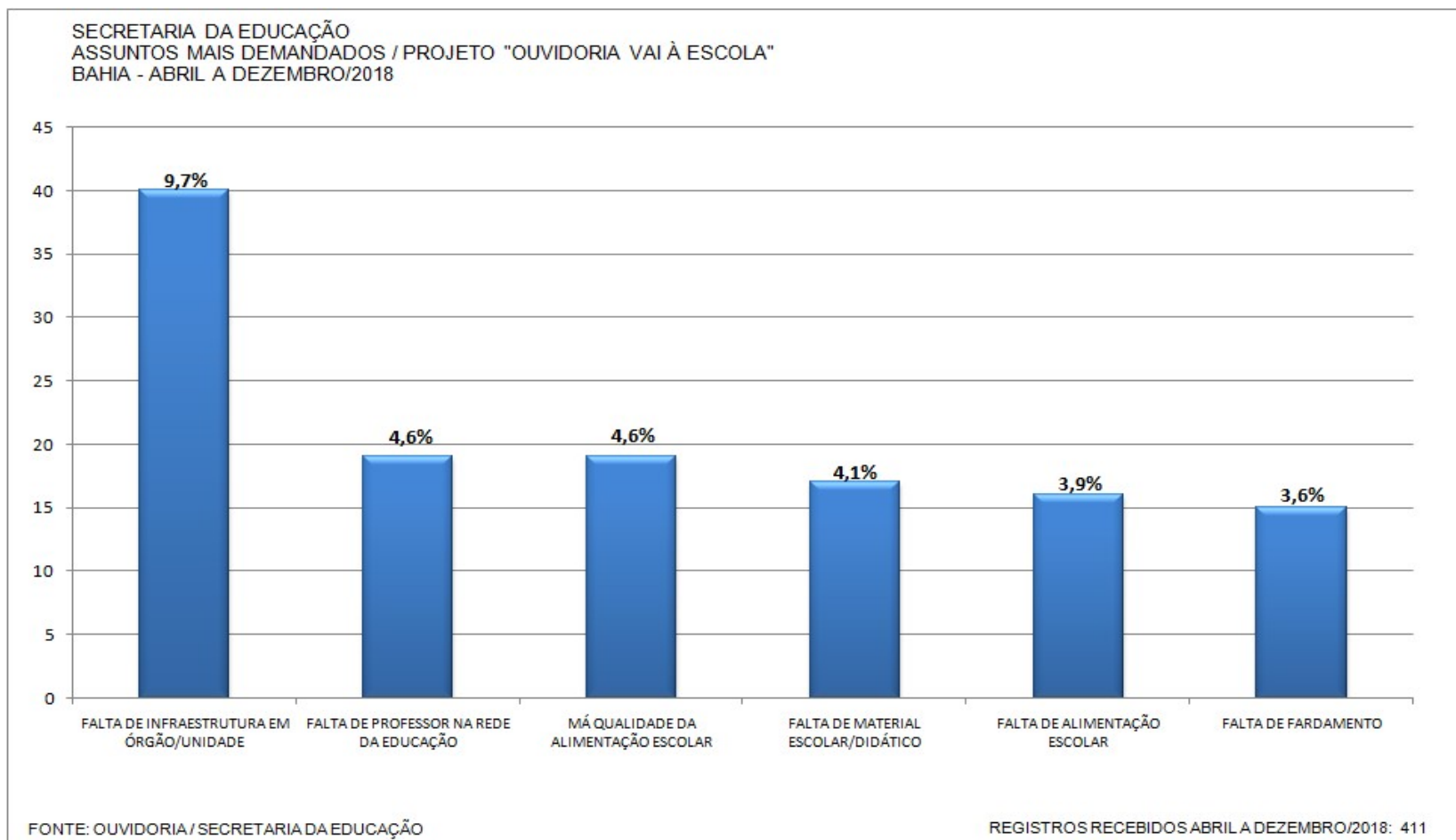


Municípios mais demandados na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.



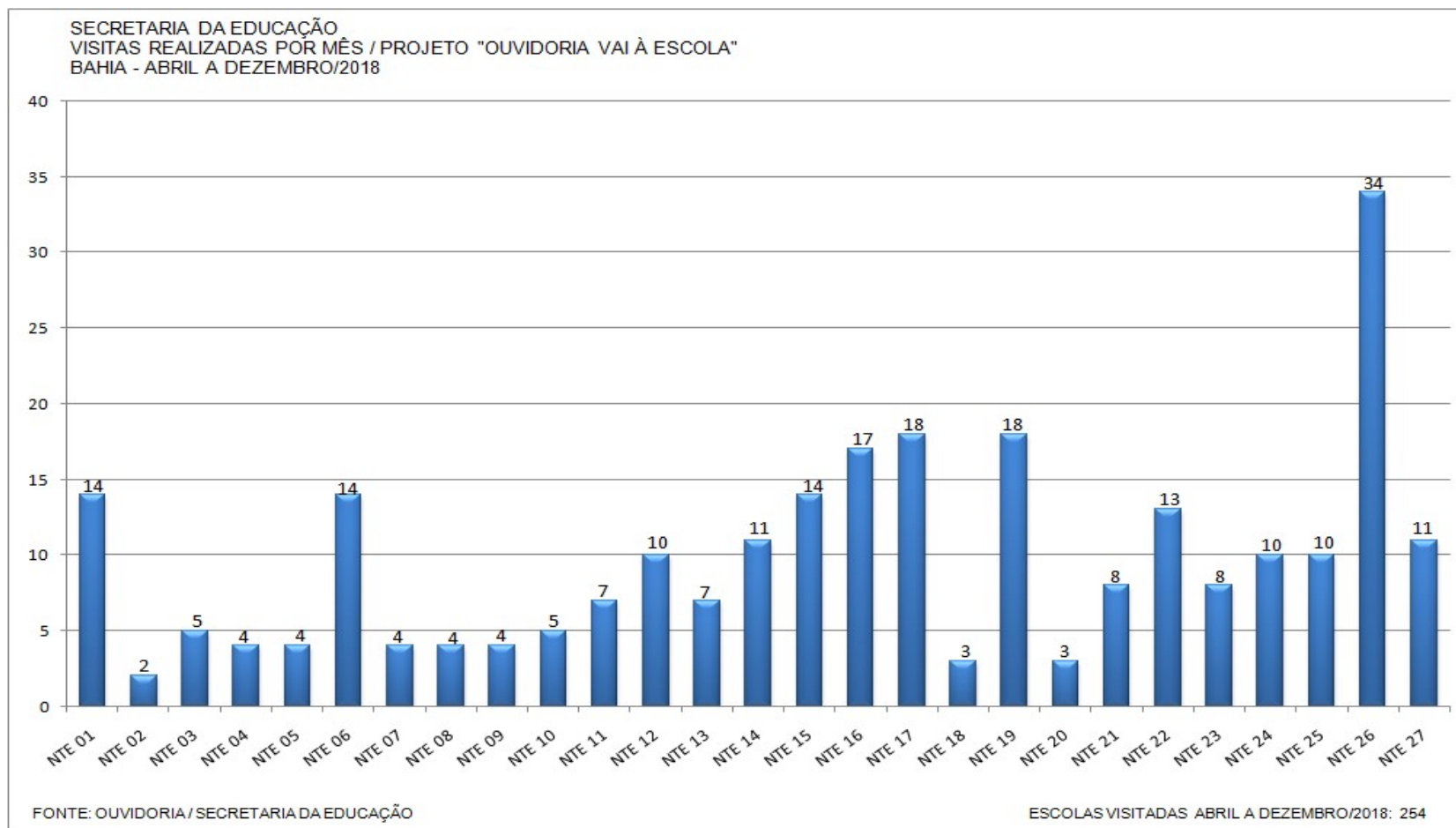


Falta de Infraestrutura em Órgão/Unidade foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.



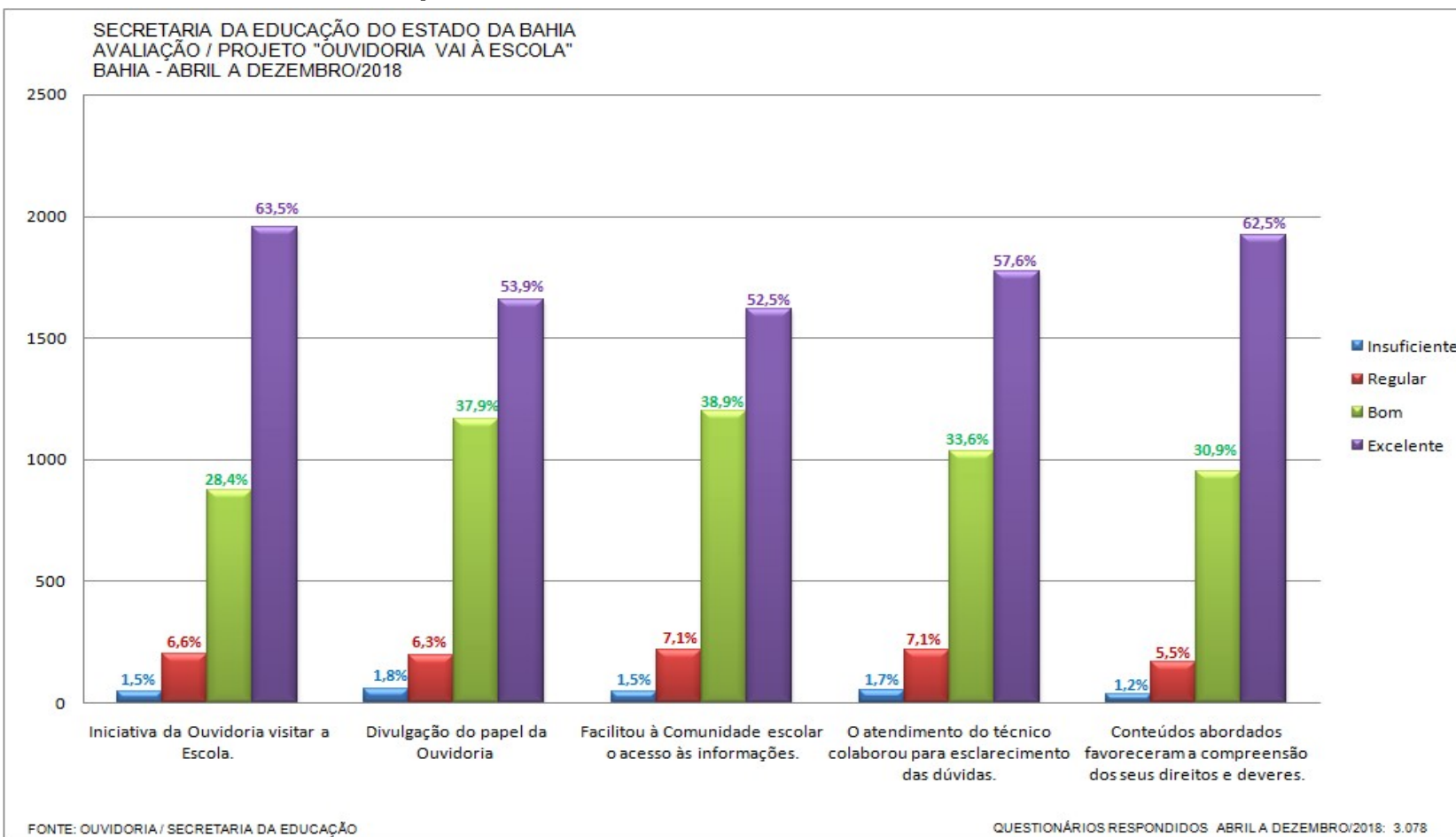


Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NTE referente ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.





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.





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/2018, 80,8% dos registros recebidos foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 59,8% dos registros recebidos no 4º trimestre/2018;
- ✓ A Internet, com 42,3%, foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, nos 4 trimestres/2018;
- ✓ Andamento de Processo, apresentou uma queda percentual de 51,8% nas demandas recebidas entre o 1º e 4º trimestres/2018;
- ✓ Aposentadoria representou uma queda percentual de 59,7% nos processos referentes aposentadoria entre o 3º e 4º nas demandas recebidas referentes ao assunto Andamento de Processo



- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria no 4º trimestre/2018, observa-se uma demanda significativa referente aos processos protocolados no 1º semestre/2017 e no 1º semestre/2018, que ainda encontram-se em tramitação, o que requer do setor competente mais atenção aos mesmos;
- ✓ Pagamento representou uma queda percentual de 29,3% nas demandas recebidas entre o 3º e 4º trimestres/2018, referentes ao assunto Andamento de Processo, em virtude da agilidade no deferimento dos processos.
- ✓ 86,5% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 4º trimestre/2018, foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ 98,9% dos Pedidos de Informação recebidos no 4º trimestre/2018, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ Em 254 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018, 91,9% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as escolas;
- ✓ 38,3% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola” recebidos no período de abril a dezembro/2018, foram respondidos até cinco dias úteis;



- ✓ **Pessoa Física representou 92% da demanda recebida na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018;**
- ✓ **Falta de Infraestrutura em Unidade, com 9,7%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de abril a dezembro/2018.**



0800 28 40011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br