

**CONTE PRA GENTE,  
CONTE COM A GENTE**



**OUVIDORIA VAI À ESCOLA**

**Disque: 162 | [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)**



**Governo do  
Estado da Bahia**  
Secretaria da Educação



---

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

**Relatório de Atividades  
2007 À 2014**

---



---

## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**Governador**  
Jaques Wagner

**Secretário de Educação**  
Osvaldo Barreto Filho

**Sub-secretário de Educação**  
Aderbal de Castro

**Chefe de Gabinete**  
Paulo Pontes da Silva

**Ouvidor Geral do Estado**  
Jones Carvalho

## EQUIPE DA OUVIDORIA

**Ouvidor**  
Francisco Neto

**Ouvidor Adjunto**  
Cynthia Christina

**Técnicos**  
Adriana Barreto  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Josenildo Santos  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Tânia Mara  
Vânia Farani

**Estagiários**  
Allan Oliveira  
Elisângela Barbosa  
Gilberto Siqueira  
Larissa Oliveira  
Lucas Figueiredo  
Mário Santos

---



---

## 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 2007 à 2014;

Obs: A quantidade de registros do ano de 2014 é referente ao período de 01/01/2014 à 10/10/2014.

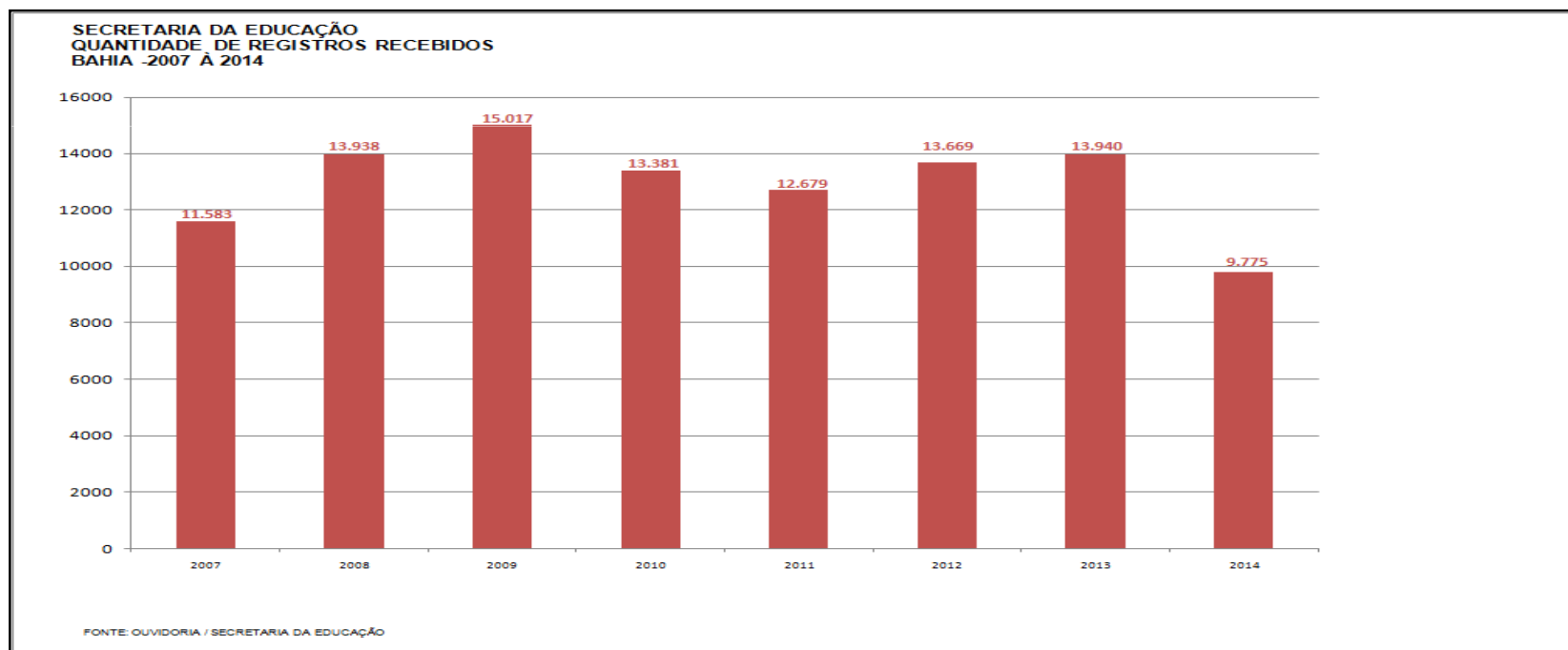
---



## 2 - Análises dos registros

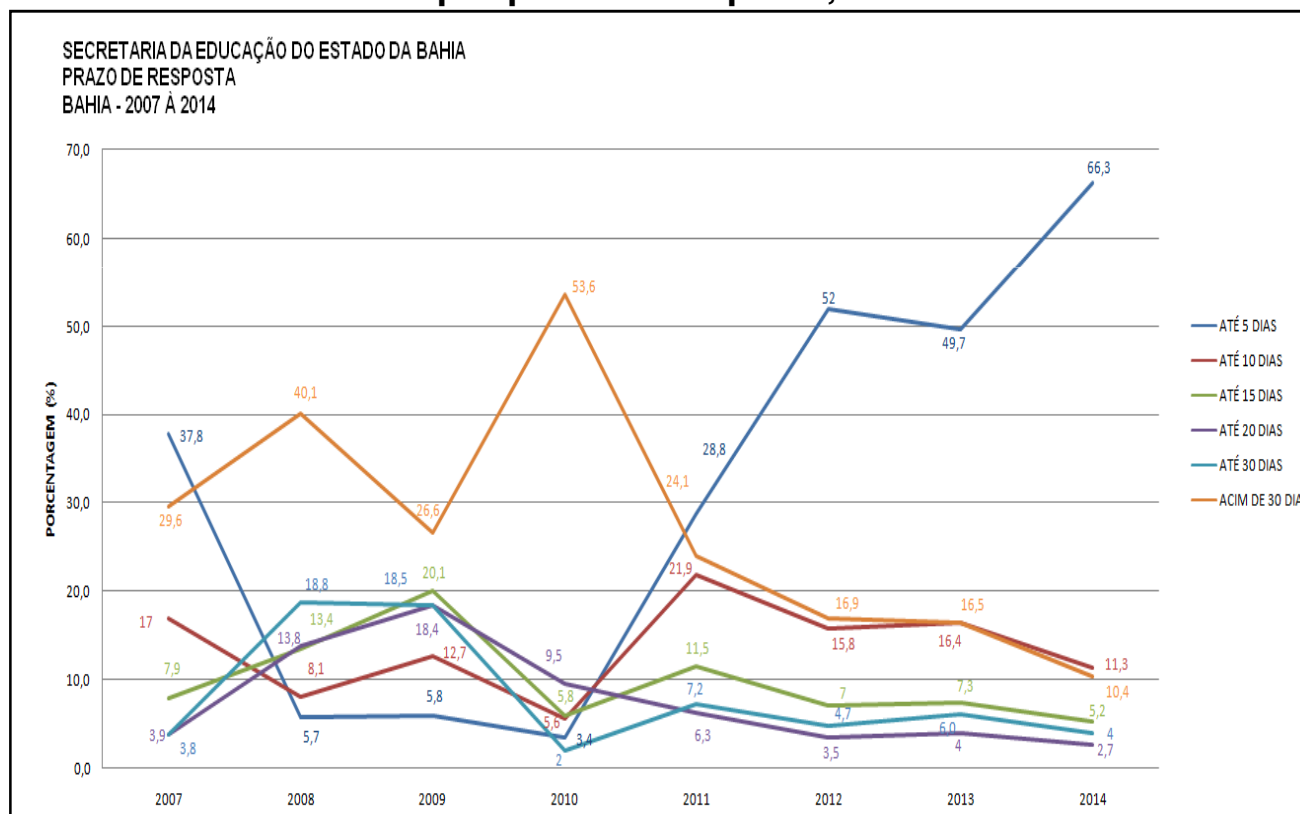
Observa-se no gráfico abaixo, demanda recebida pela Ouvidoria, nos anos de 2007 à 2014.

Obs: A quantidade de registros do ano de 2014 é referente ao período de 01/01/2014 à 10/10/2014.





No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, nos anos de 2007 à 2014.



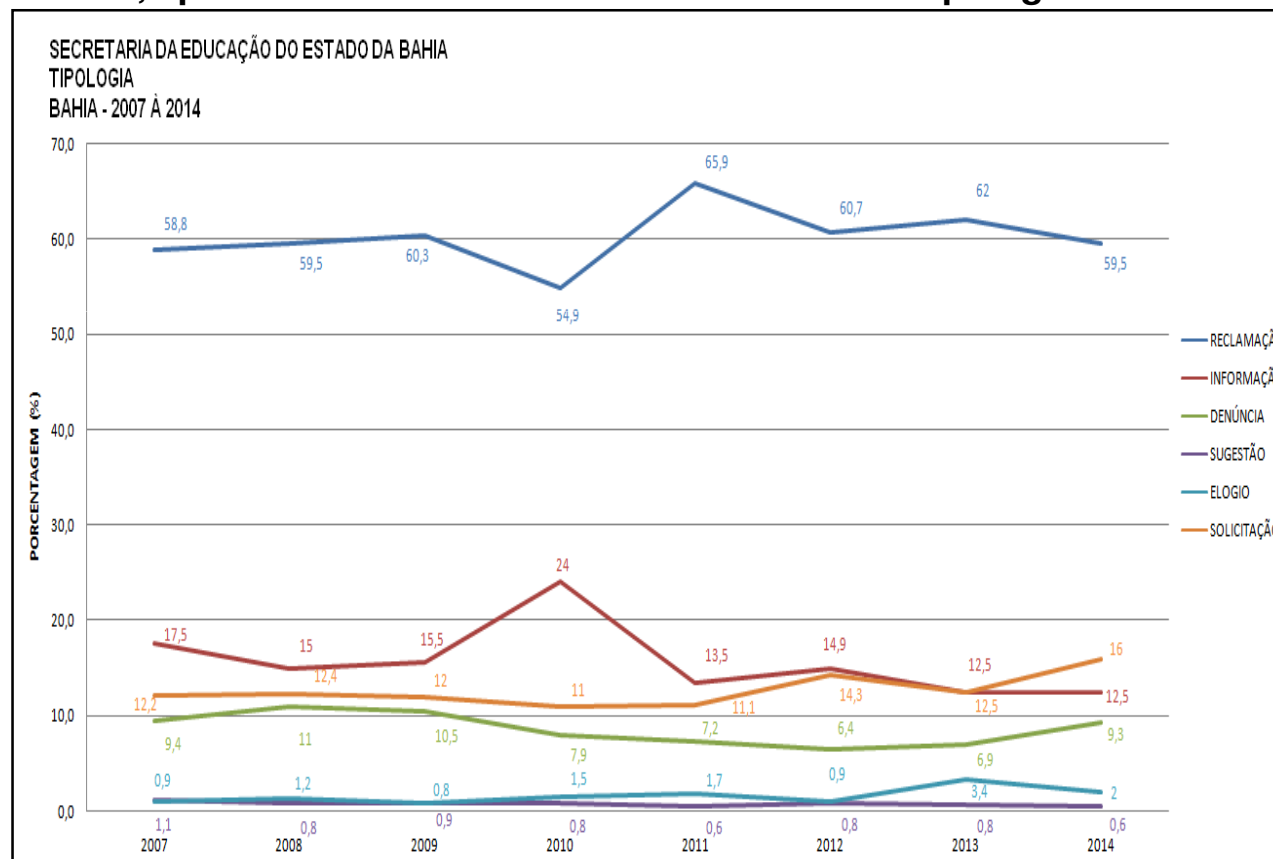
Destaca-se que a Ouvidoria, a partir de 2012 tem respondido ao cidadão a maioria dos registros em até cinco dias, chegando em outubro/2014, a um percentual de 66,3% da demanda.



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

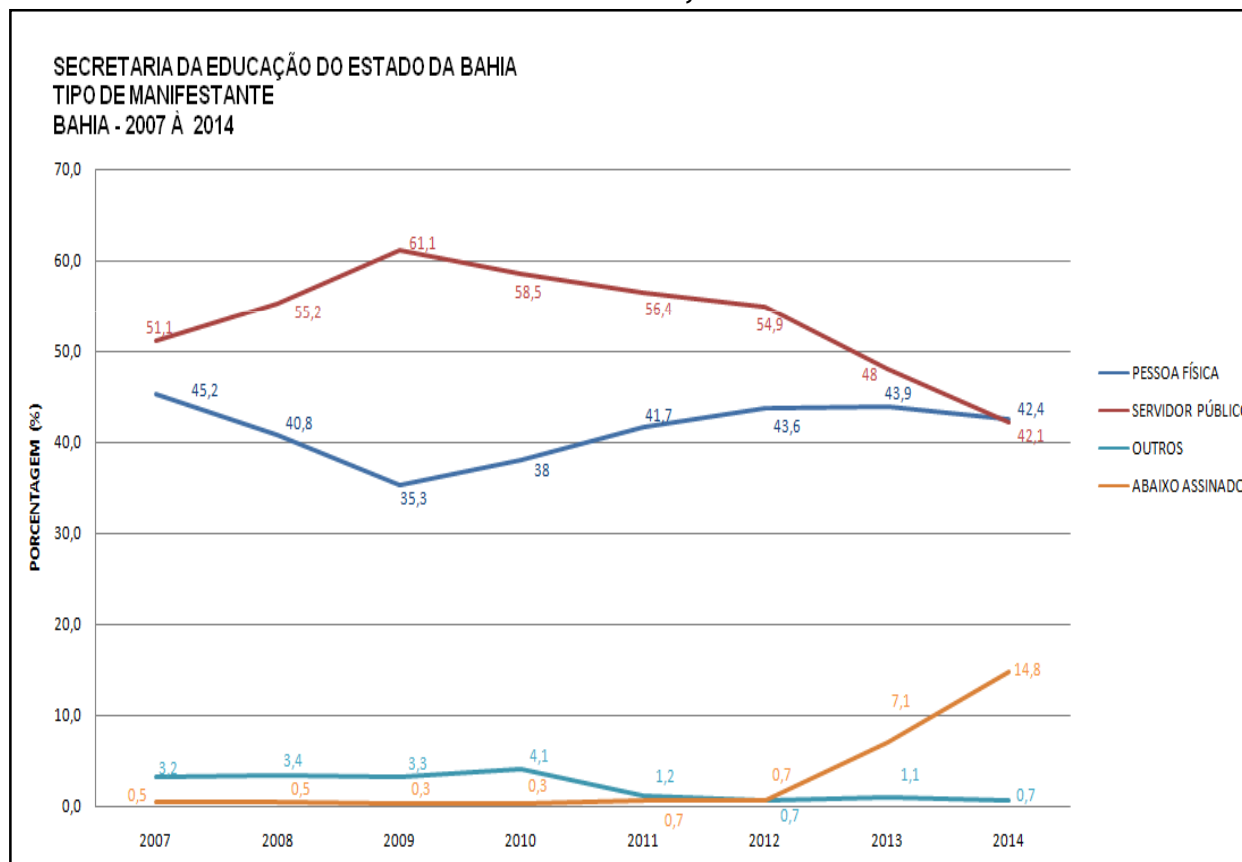
- Apesar da implantação da Lei de Acesso à Informação, as demandas sobre pedidos de informação permanecem estáveis.

- Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se um destaque nas demandas referentes a reclamação, nos anos de 2007 à outubro/ 2014.





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

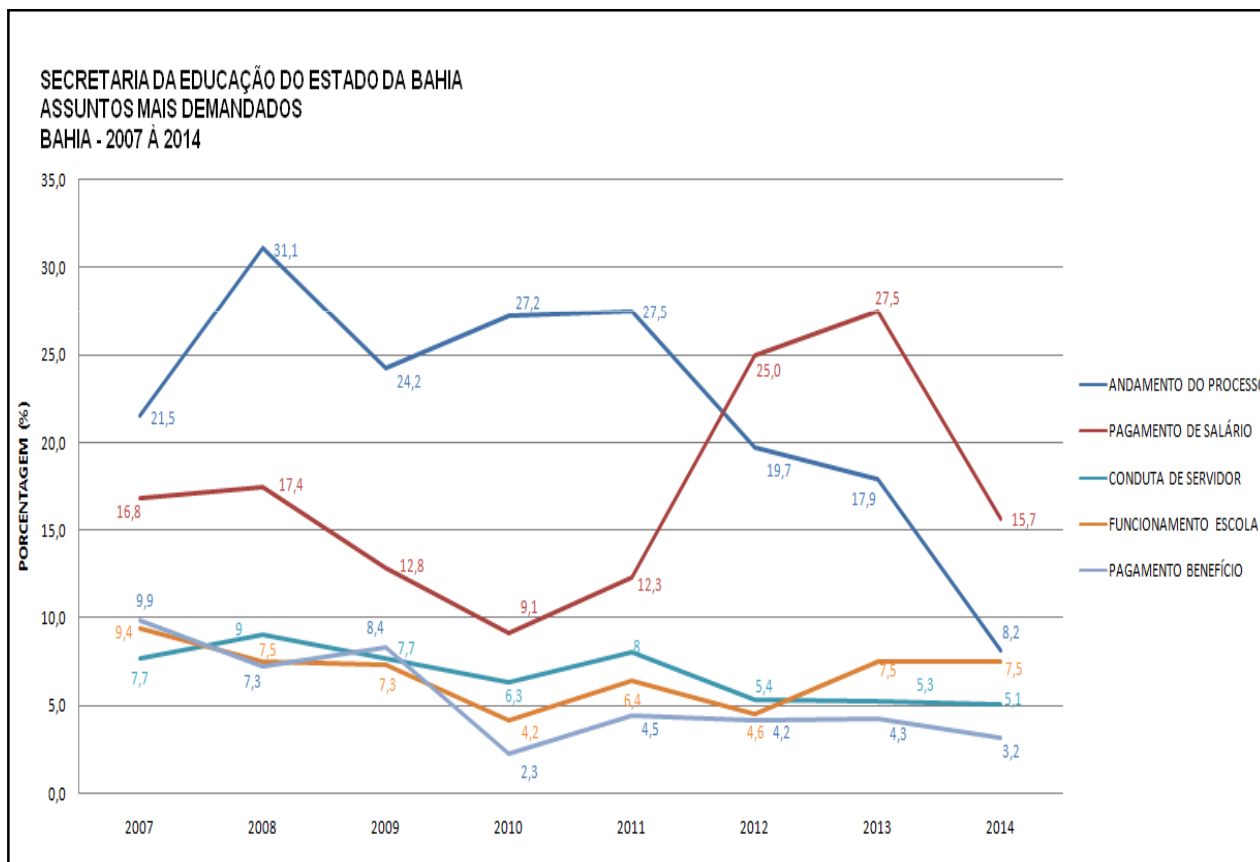


No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que entre os anos de 2009 e outubro/2014, houve uma diminuição percentual de 31,1% nas demandas referentes a servidor público, em virtude da implantação do Sac/Educação que tem uma avaliação positiva de 100% dos seus usuários, conforme os elogios recebidos no atendimento. 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 16,7% entre os anos de 2009 e outubro/2014.





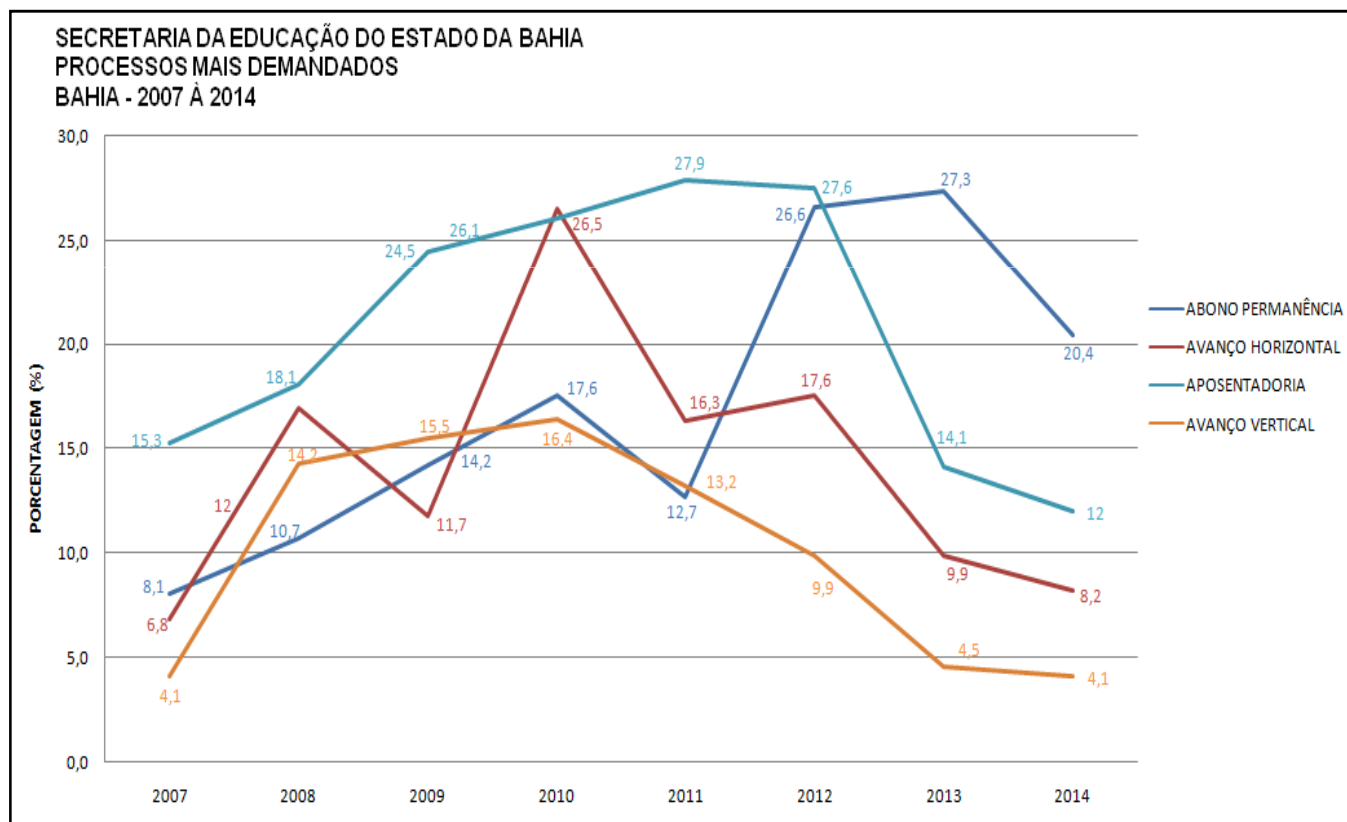
## Andamento de Processo é assunto mais demandado nos anos de 2007 à 2014.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 5 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nos anos de 2007 à outubro/2014, nota-se que andamento de processo teve uma queda percentual de 61,9% nas demandas. Enquanto que pagamento de salário teve um aumento percentual de 66,9% na demanda, entre os anos de 2010 à 2013, em virtude do crescimento nos registros referentes a Pagamento a Prestador de Serviços e Terceirizados e apresentou uma queda percentual de 42,9% entre os anos de 2013 e outubro/2014.



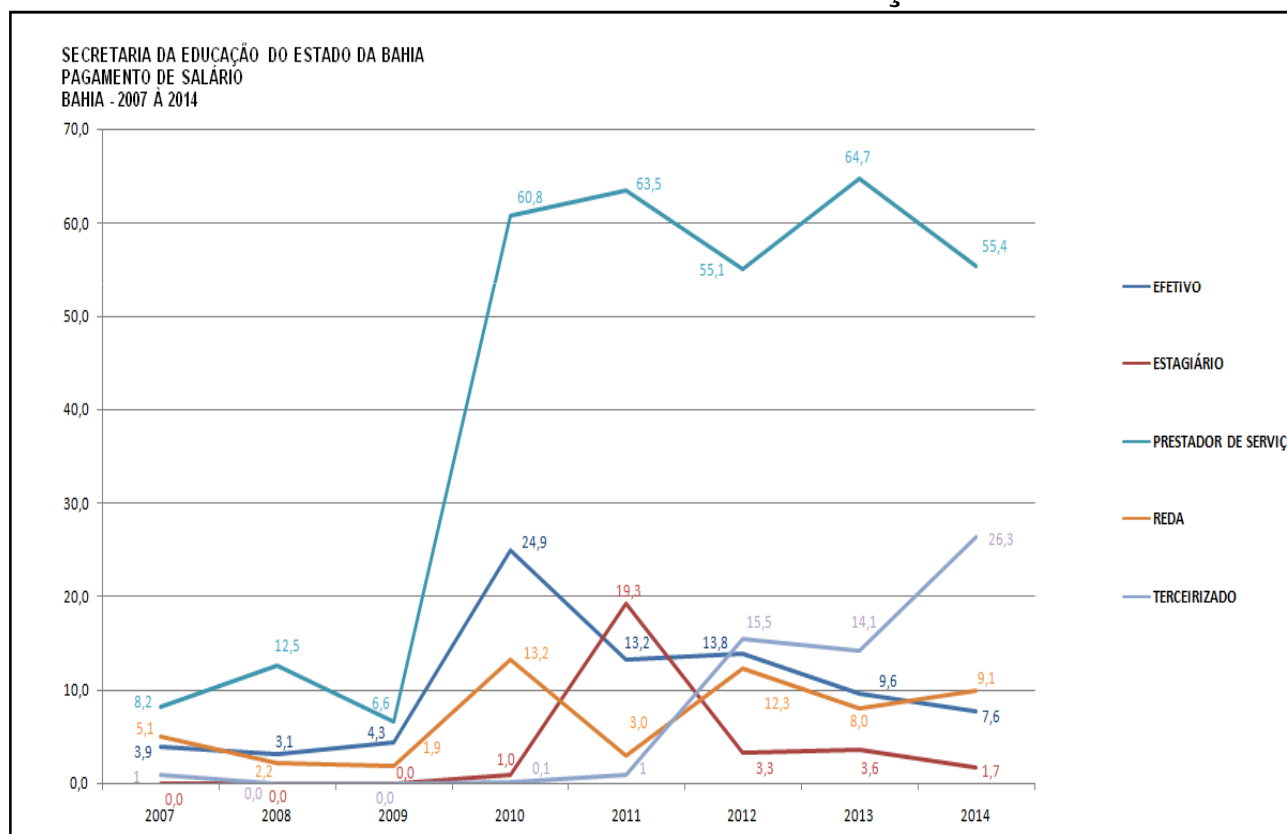
Observa-se uma diminuição nas demandas referentes a **APOSENTADORIA** e um crescimento nas demandas referente a **ABONO PERMANÊNCIA/IMUNIDADE FUNPREV**.



Observa-se no gráfico ao lado, que houve uma queda percentual de 57% nos registros sobre processos de aposentadoria entre os anos de 2011 e outubro/2014. Enquanto que as demandas referentes a abono permanência/imunidade funprev tiveram um aumento percentual de 60,3% entre os anos de 2007 e outubro/2014, destacando-se queda percentual de 27,3% para 20,4%, entre os anos de 2013 e outubro/2014.



Observa-se um crescimento nas demandas referentes a pagamento a **PRESTADOR DE SERVIÇO** e **TERCEIRIZADO**.



Observa-se no gráfico ao lado, que houve um crescimento percentual de 85,2% nas demandas referentes a prestador de serviço, entre os anos de 2007 e outubro/2014. Percebe-se também, um aumento percentual de 96,2% na das demandas referentes a terceirizado, entre os anos de 2011 e outubro/2014.



---

### 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 66,3% dos registros em até cinco dias, em 2014;**
  - ✓ **Andamento de Processo e Pagamento de Salário são os assuntos mais demandados nos anos de 2007 à outubro/2014;**
  - ✓ **Nota-se uma diminuição nas demandas referentes a andamento de processo de aposentadoria, diminuindo de 27,9% para 12% do total dessas demandas, entre os anos de 2011 e outubro/2014, em virtude das ações de modernização do fluxo dos mesmos, implementadas pela Secretaria da Educação;**
-



- 
- ✓ **Observa-se um crescimento considerável nas demandas referentes a abono permanência/imunidade funprev, nos anos de 2007 à outubro/2014;**
  - ✓ **Verifica-se um crescimento significativo nas demandas referentes a pagamento a prestador de serviço, entre os anos de 2007 e outubro/2014;**
  - ✓ **Verifica-se um crescimento nas demandas referentes a pagamento a terceirizado, entre os anos de 2011 e outubro/2014.**
-