

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



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Disque: 162 | 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
Oswaldo 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;

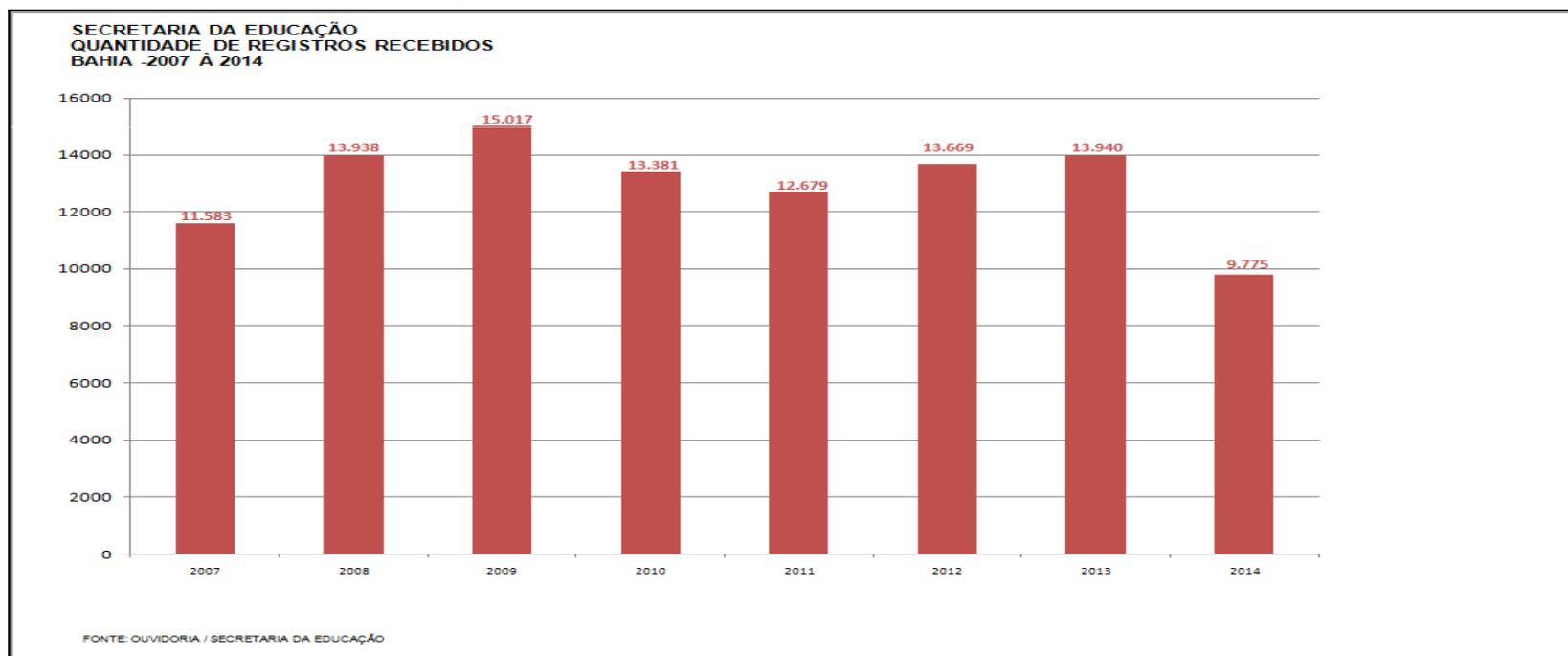
Obs: A quantidade de registros do ano de 2014 é referente ao período de 01/01/2014 à 10/10/2014.



2 - Análises dos registros

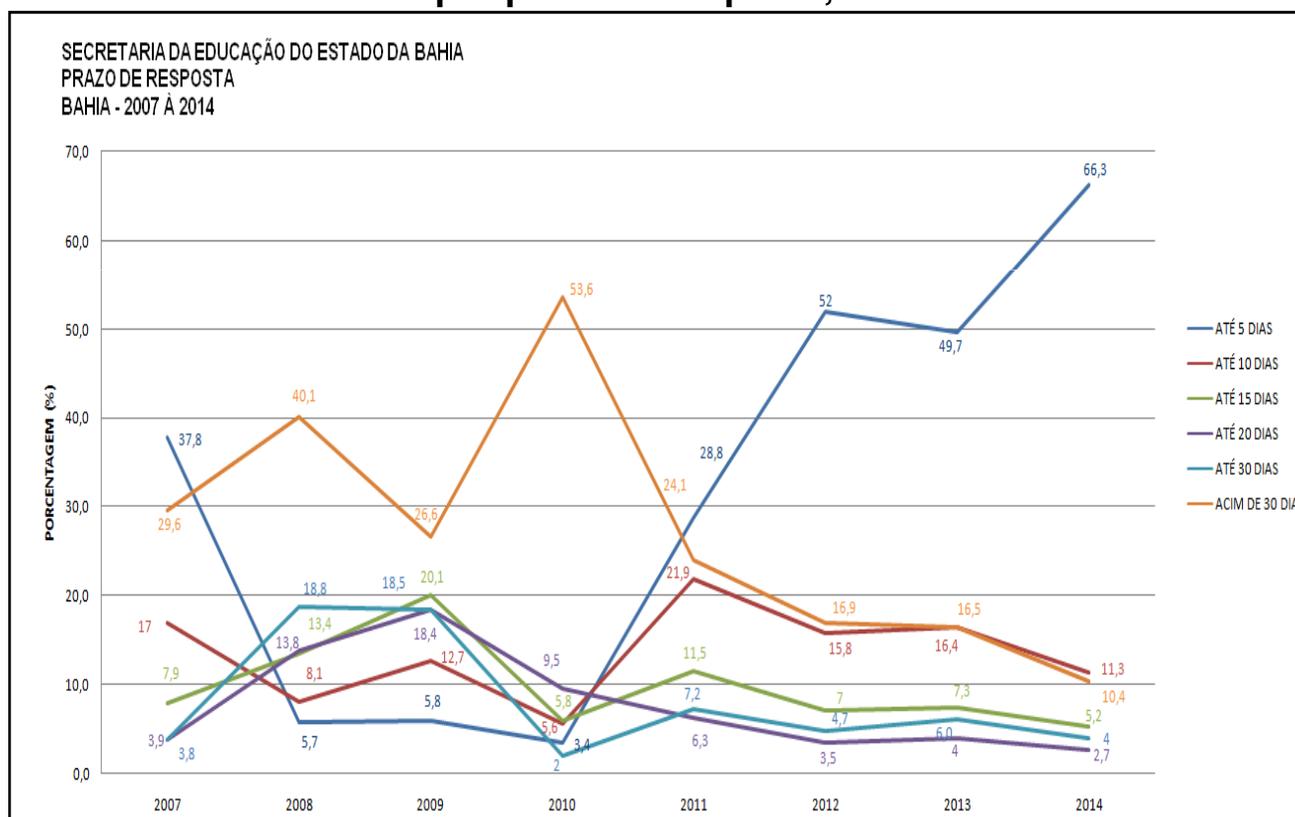
Observa-se no gráfico abaixo, demanda recebida pela Ouvidoria, nos anos de 2007 à 2014.

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.



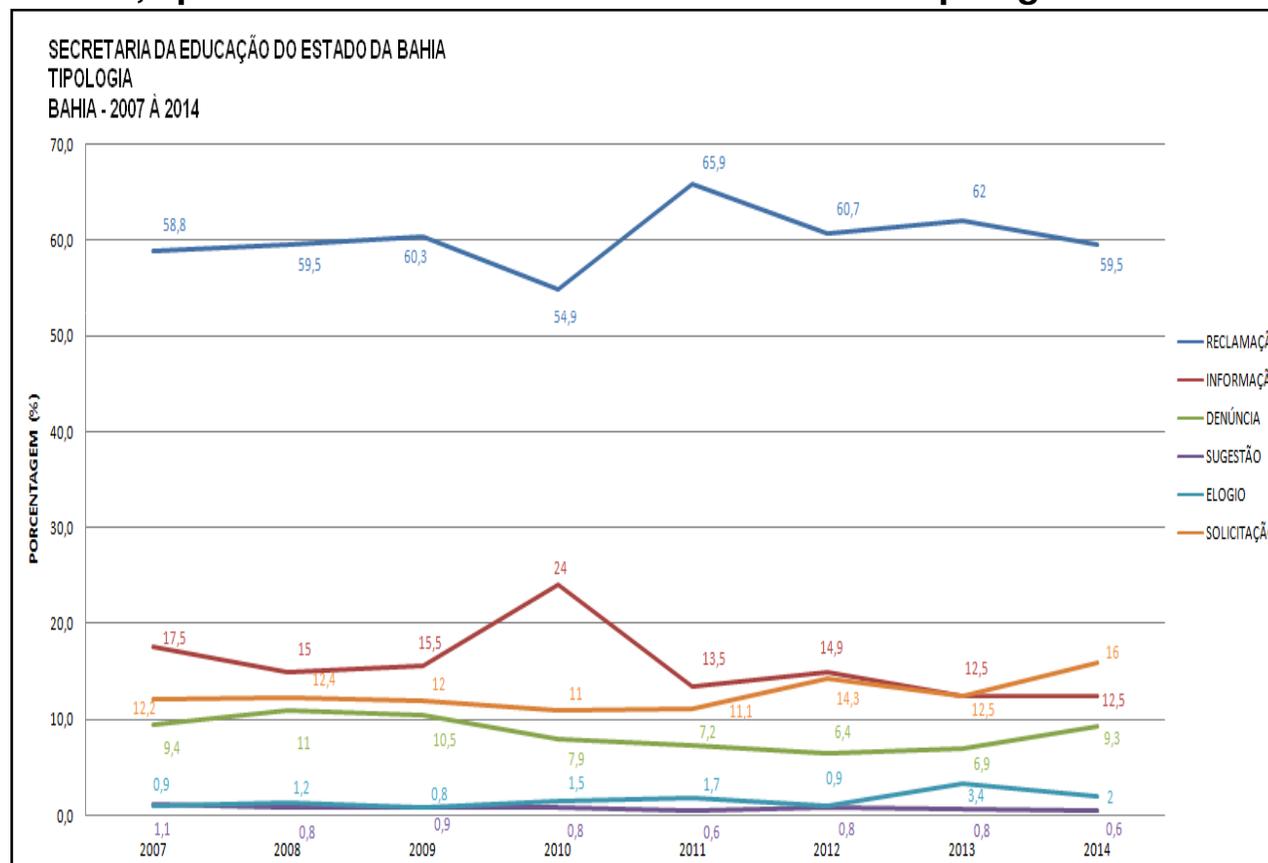
Destaca-se que a Ouvidoria, a partir de 2012 tem respondido ao cidadão a maioria dos registros em até cinco dias, chegando em outubro/2014, a um percentual de 66,3% da demanda.



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

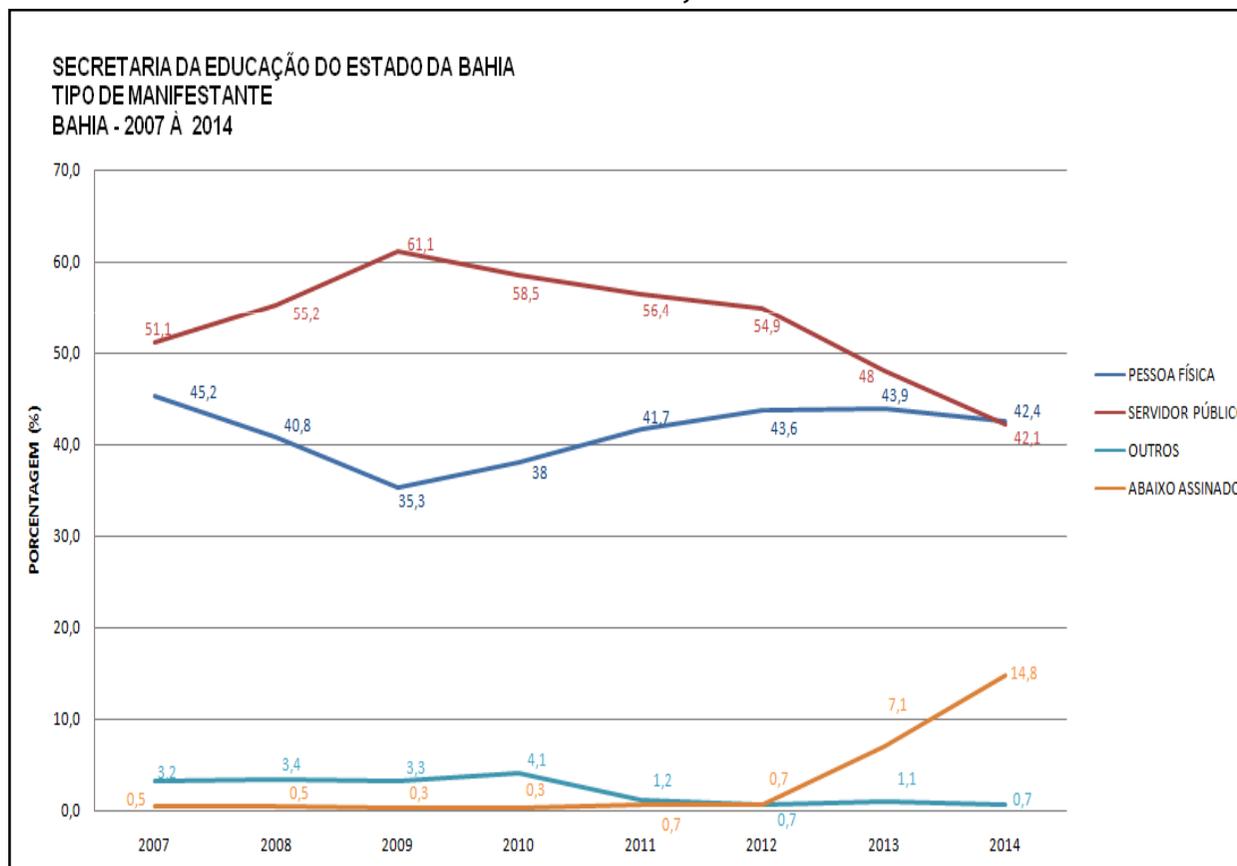
- Apesar da implantação da Lei de Acesso à Informação, as demandas sobre pedidos de informação permanecem estáveis.

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





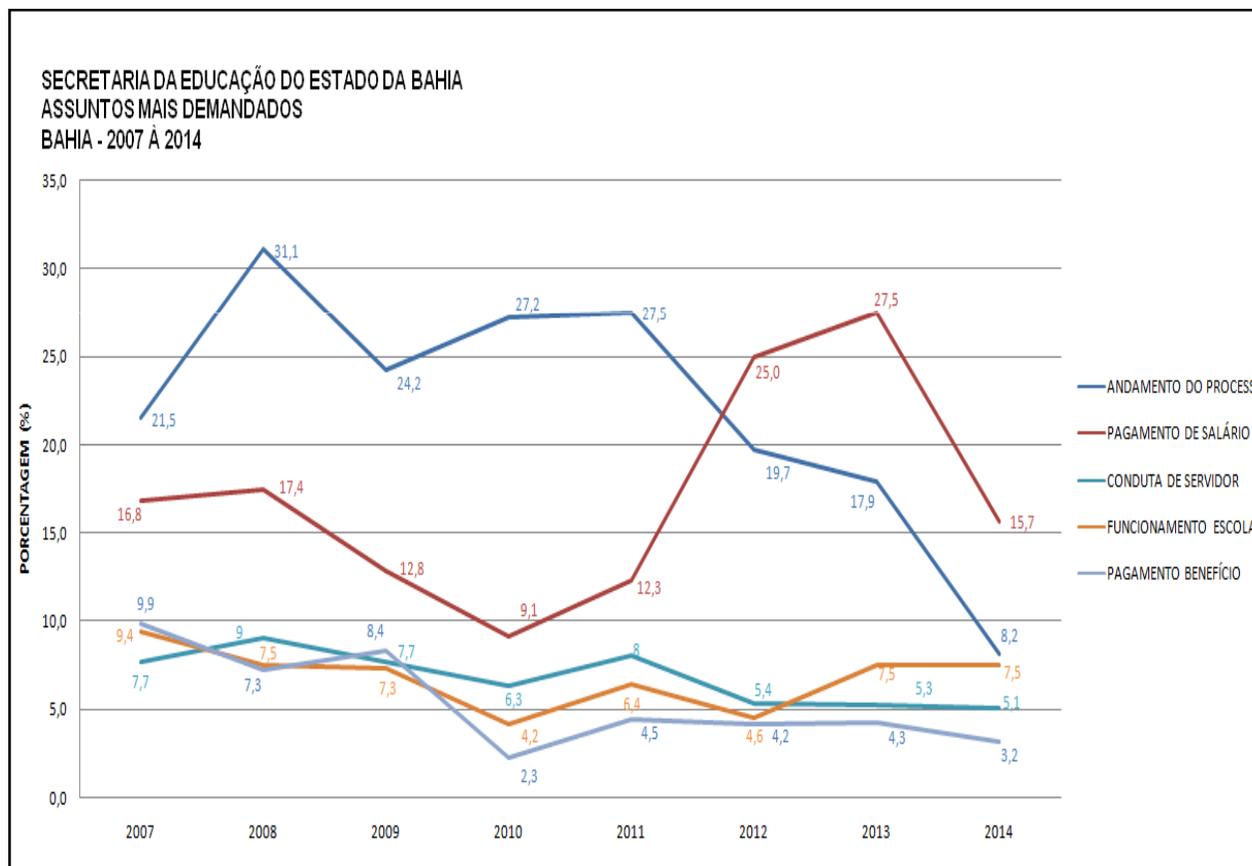
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



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.



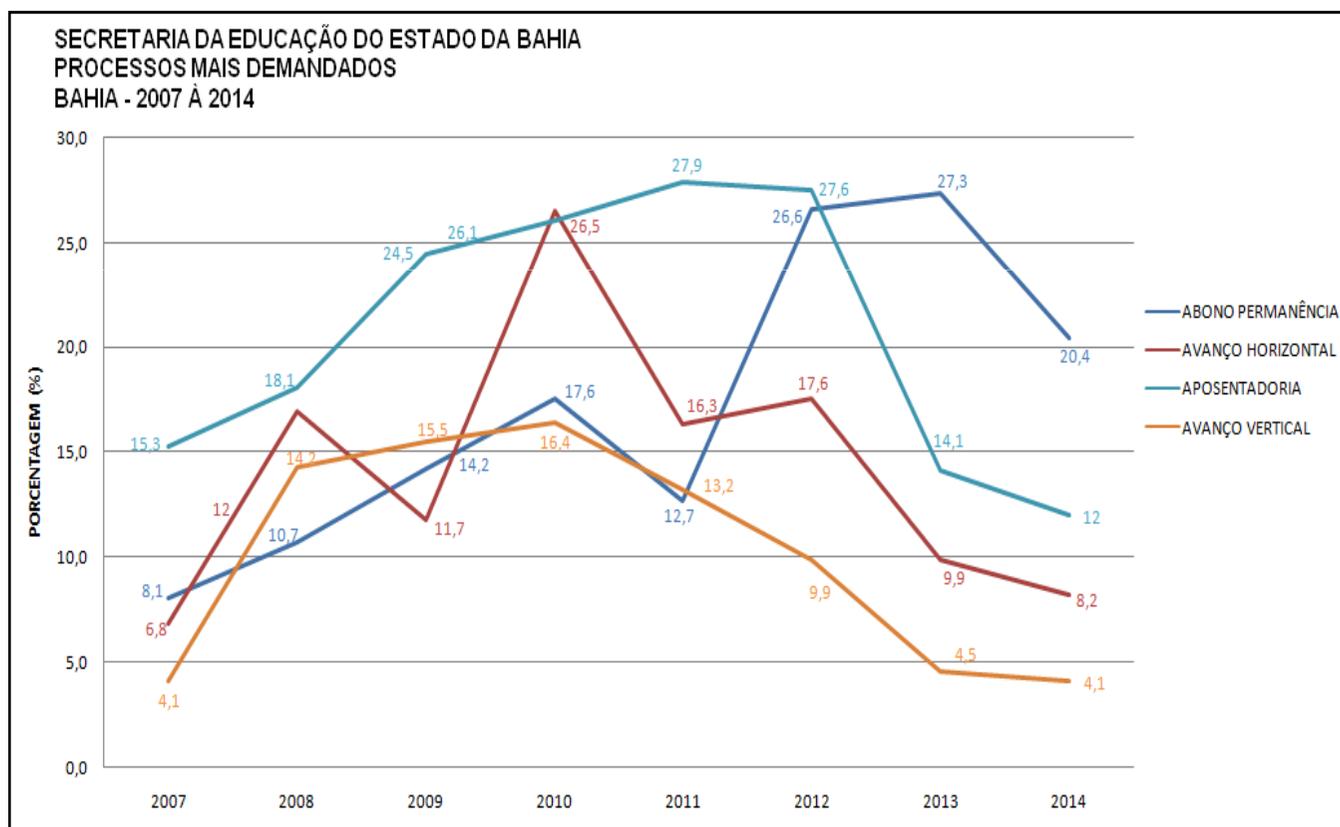
Andamento de Processo é assunto mais demandado nos anos de 2007 à 2014.



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.



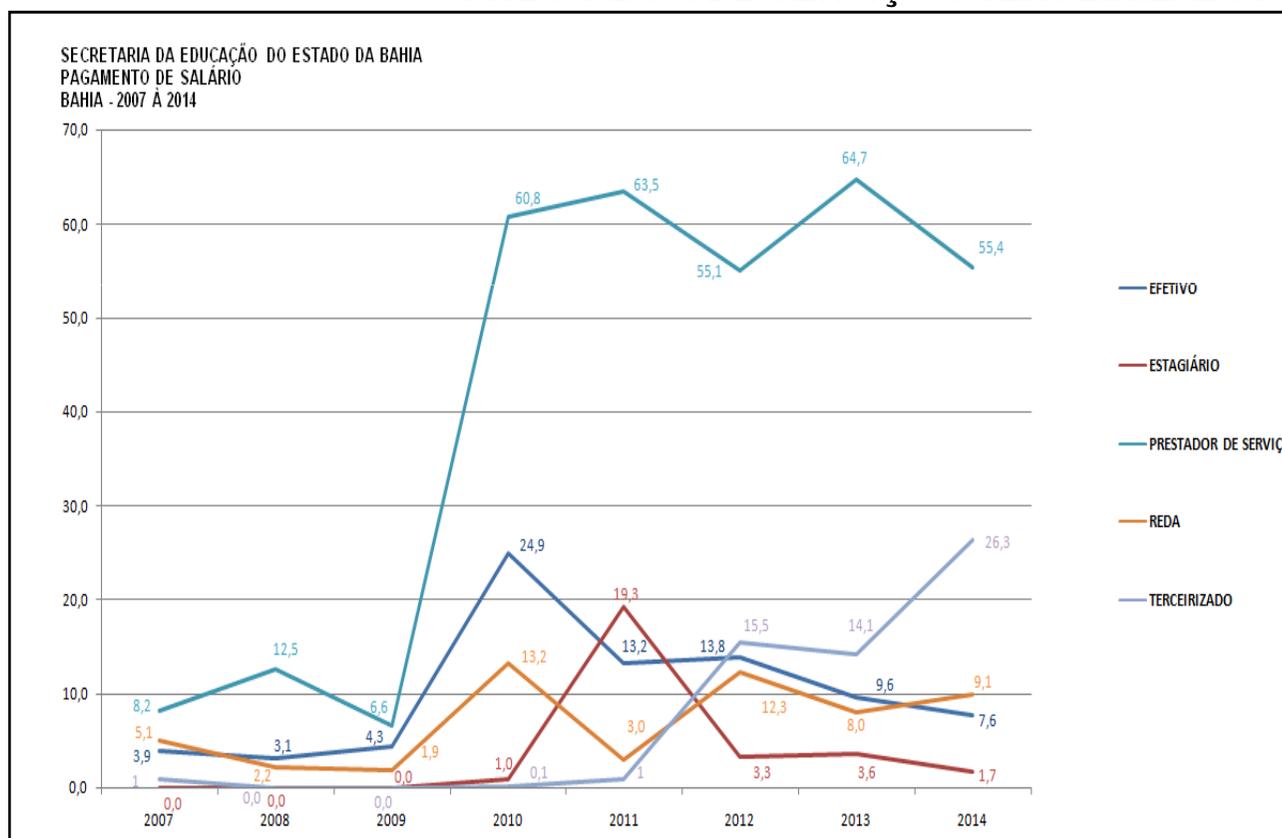
Observa-se uma diminuição nas demandas referentes a **APOSENTADORIA** e um crescimento nas demandas referente a **ABONO PERMANÊNCIA/IMUNIDADE FUNPREV**.



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.**
-