

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



**0800 284 0011**

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

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

**Siga a Ouvidoria no twitter:  
[@ouvidoreducacao](https://twitter.com/ouvidoreducacao)**



***Ouvidoria***  
***Secretaria da***  
***Educação***



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



---

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

**Relatório de atividades  
Janeiro a Dezembro/2012**

---



**Ouvidoria**  
**Secretaria da**  
**Educação**



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



---

## 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**  
Gabriela Aragão  
Josenildo Santos  
Lívia Lemos  
Maira dos Santos  
Vânia Farani  
Tânia Mara

---



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



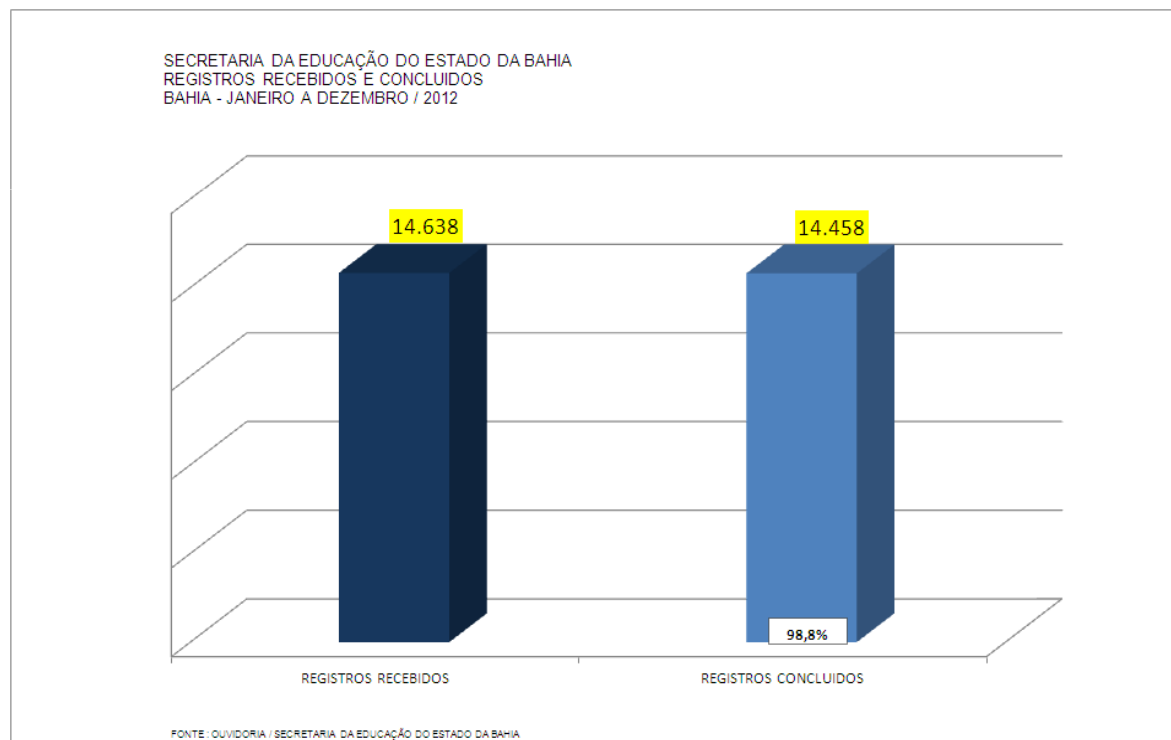
---

## 1 - Considerações iniciais

- Este relatório tem como base os 14.638 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, de janeiro a dezembro de 2012.
  - Desse total, 98,8% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.
-

## 2 - Análises dos registros

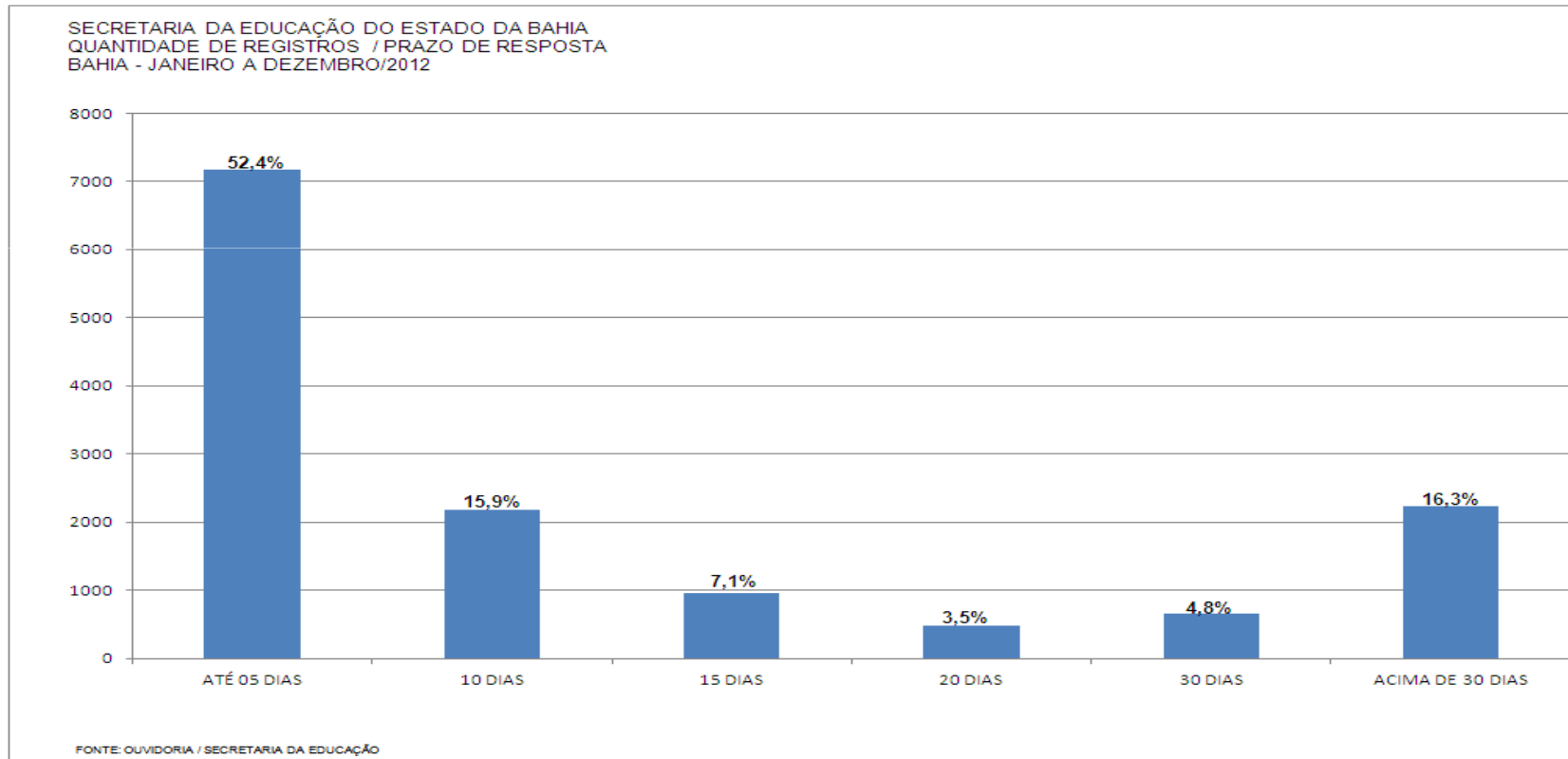
**Ouvidoria respondeu 98,8% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro de 2012.**



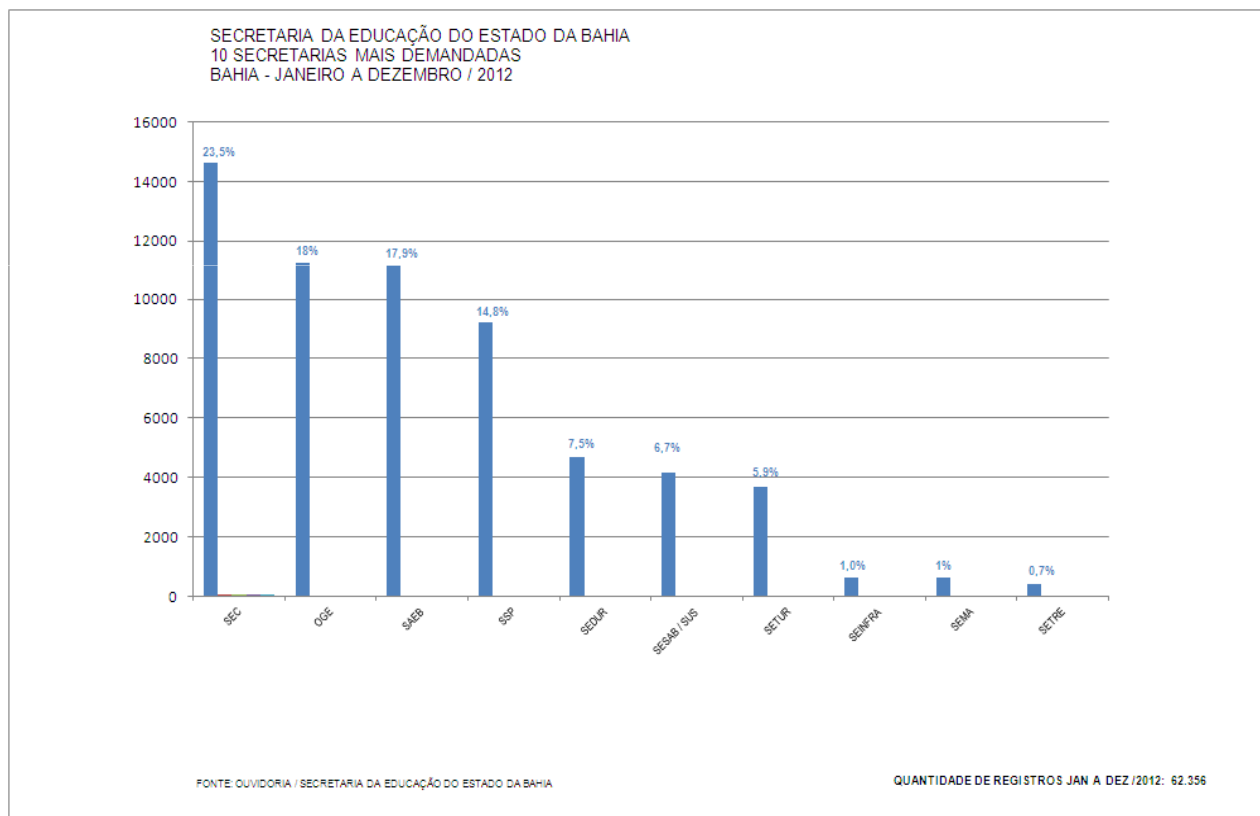
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a dezembro de 2012 recebeu 14.638 registros e respondeu 98,8% das ocorrências.

Esse índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da 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, destacando-se que no referido período houve uma procura maior dos serviços da Ouvidoria, com relação ao mesmo período dos anos anteriores.

No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de Janeiro a Dezembro de 2012.



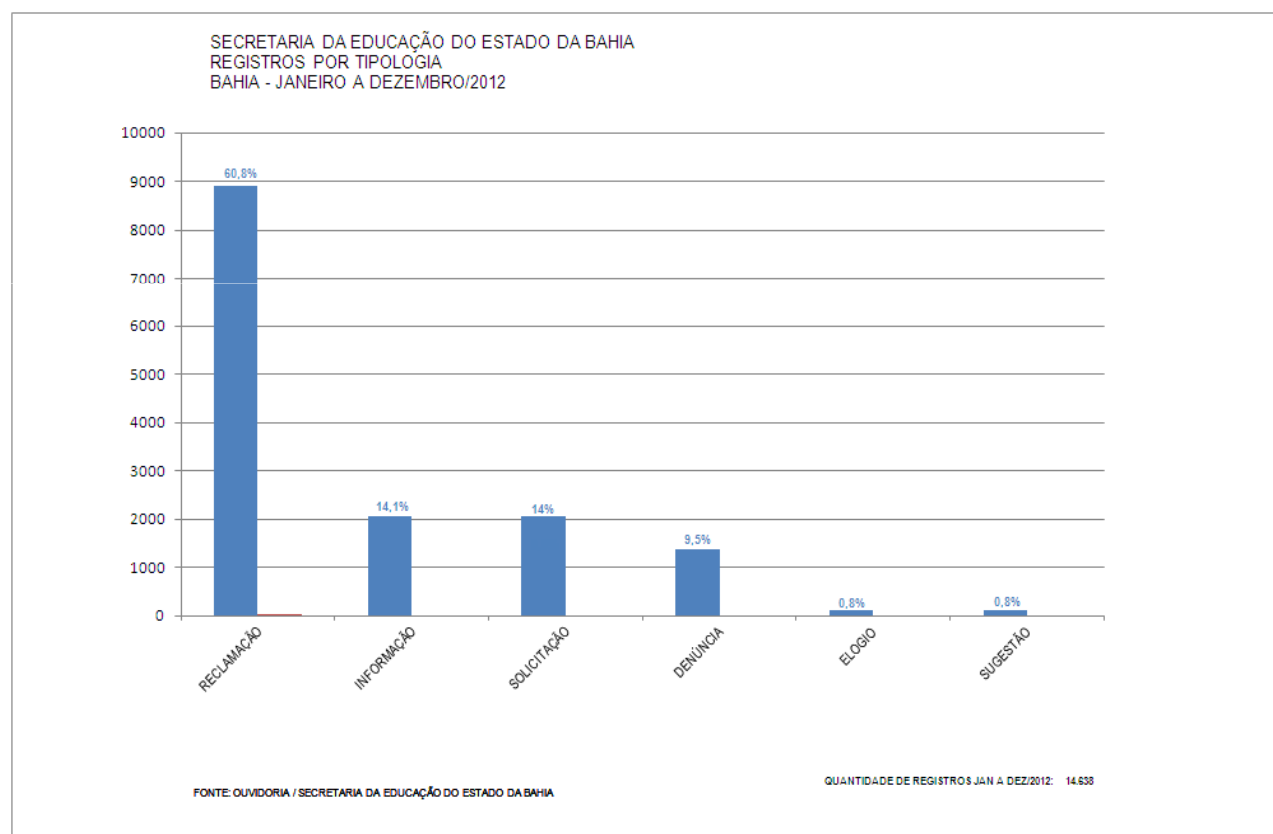
No gráfico abaixo, observa-se que no período de Janeiro a Dezembro/2012, a Ouvidoria da Educação, respondeu por cerca de 23,5% do total de registros recebidos.



A Ouvidoria da Educação, no período de janeiro a dezembro/2012, responde por 23,5% dos registros recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado, seguida pela Secretaria da Administração, com 17,9% e Segurança Pública, com 14,8%.

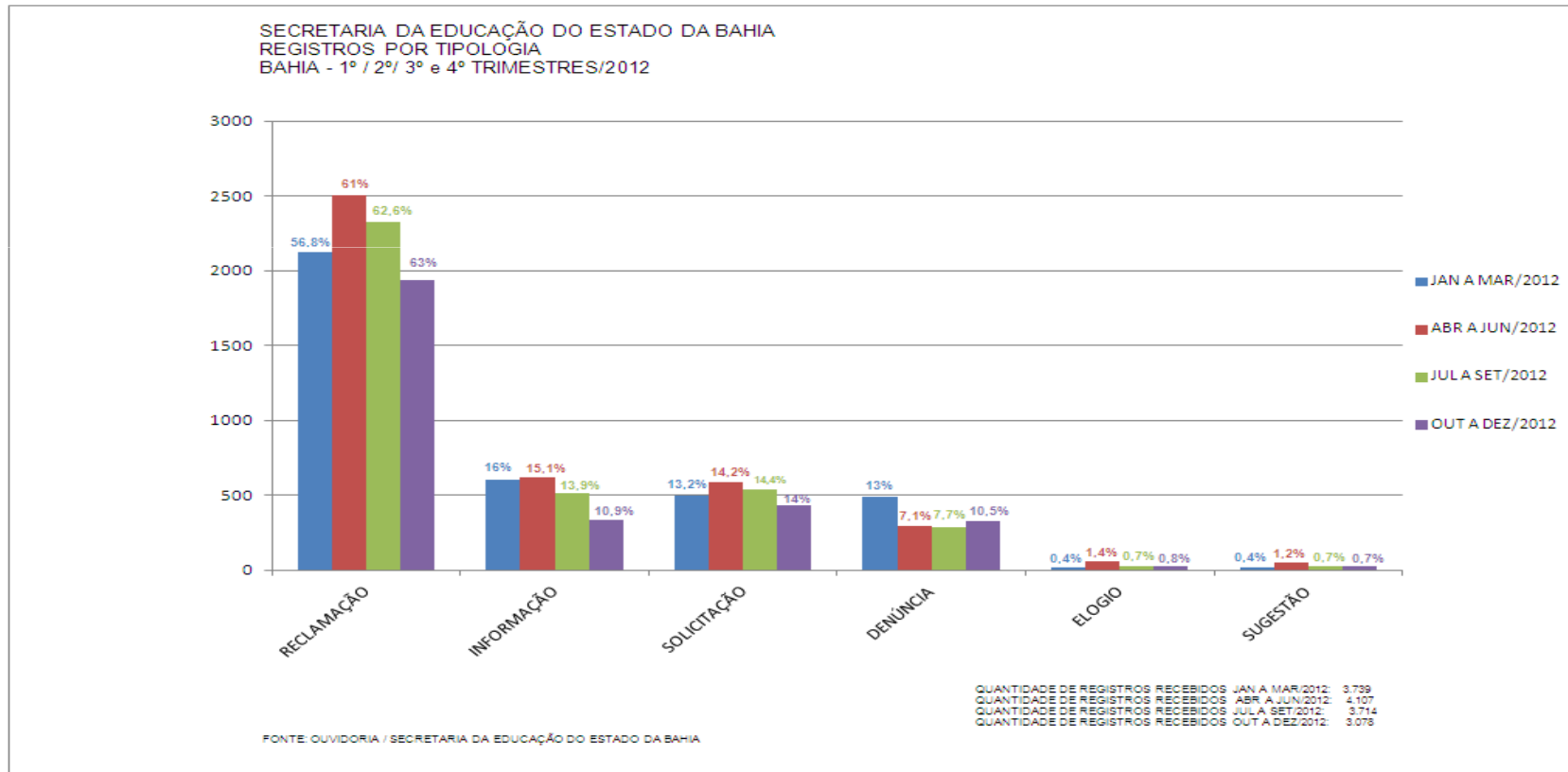
## No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no período de janeiro a dezembro/2012, a reclamação corresponde a 60,8 dos registros, seguida de informação com 14,1% e solicitação com 14%.

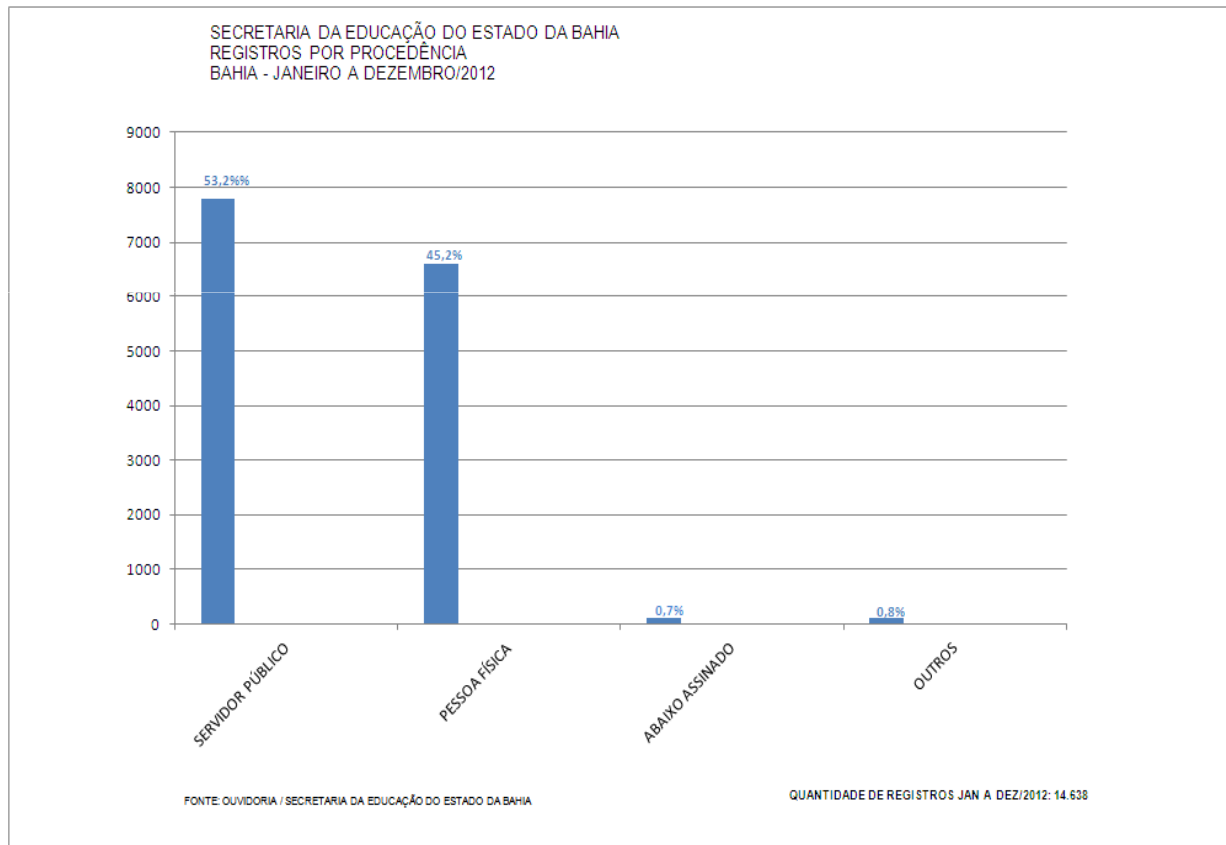




No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia referente aos quatro trimestres/ 2012, onde observa-se o destaque da demanda referente a reclamação.

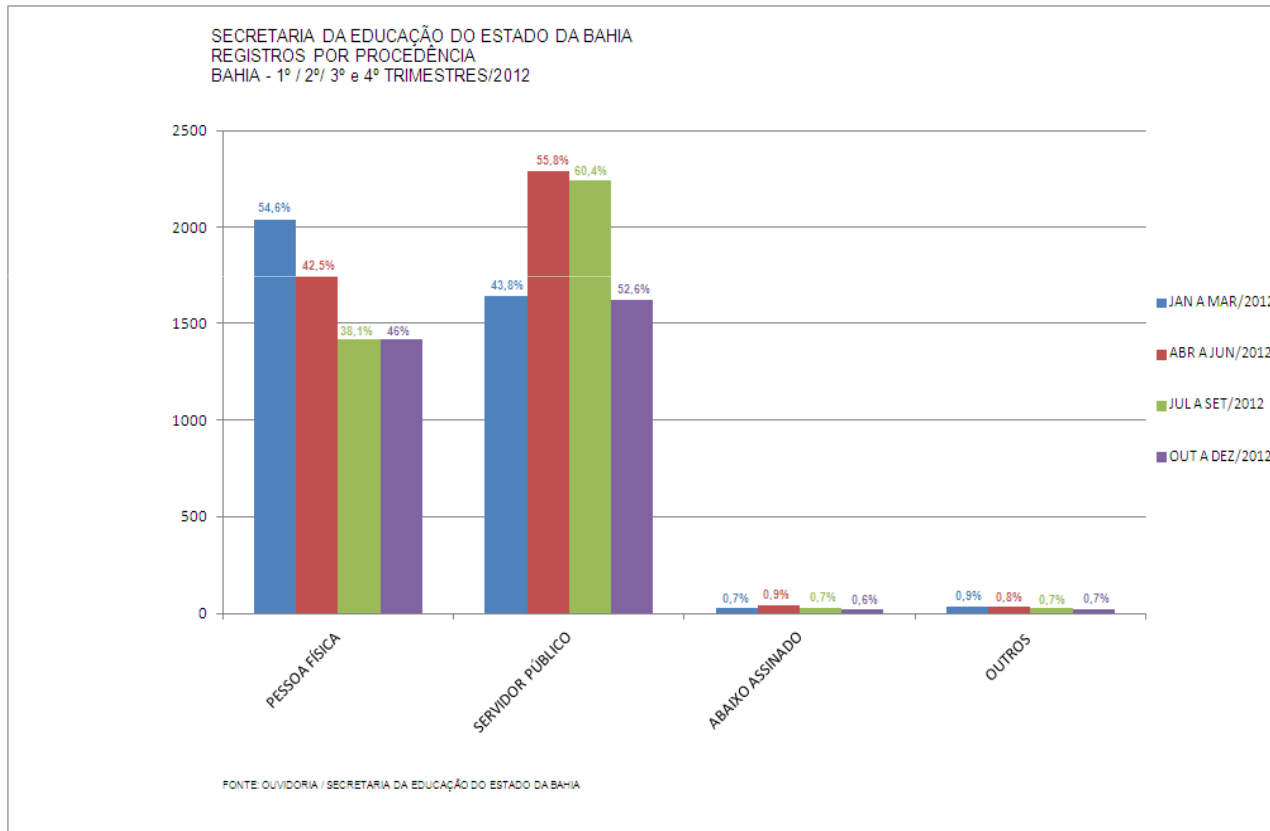


## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



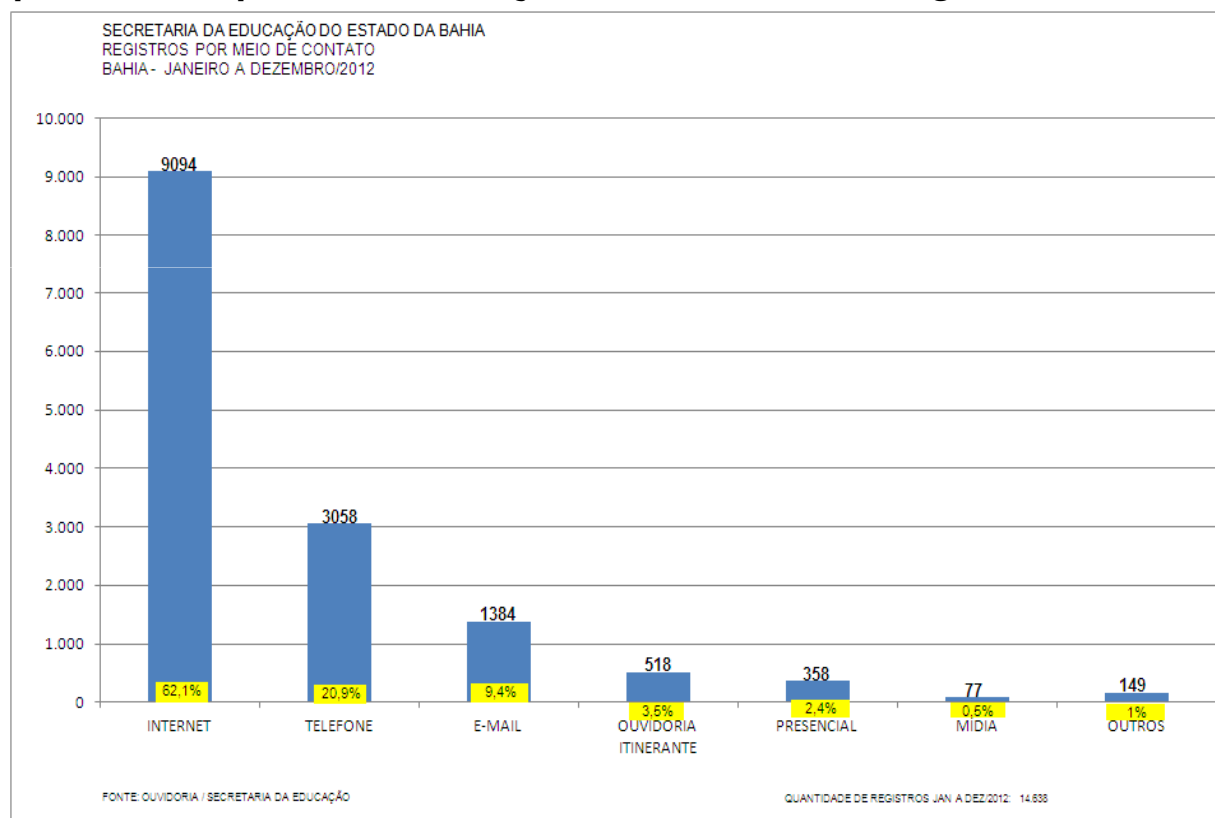
No que tange ao perfil dos manifestantes, servidor público corresponde a 53,2%, seguido de pessoa física com 45,2% na procura dos serviços da Ouvidoria no período de janeiro a dezembro/2012. Destaca-se que a procura por parte dos servidores públicos pelos serviços da Ouvidoria, é referente a busca de informações sobre processos referentes a abono permanência/imunidade funprev, aposentadoria e avanço horizontal.

No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Procedência referente aos quatro trimestres/2012.



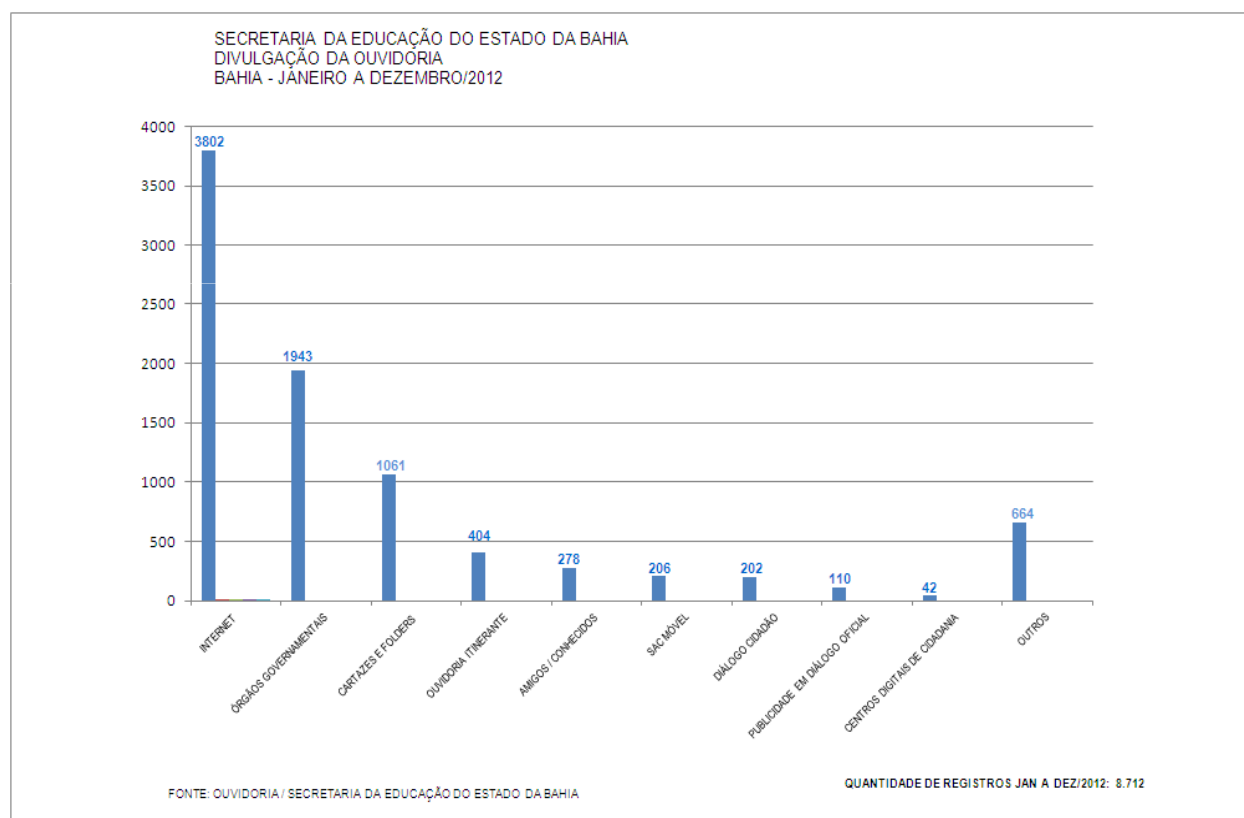
No que tange ao perfil dos manifestantes, observa-se que no 2º e 3º trimestres/2012, houve um crescimento significativo de servidor público na procura da Ouvidoria, em virtude das demandas referentes a pagamento de salário, desconto indevido no pagamento e greve.

**1/3 dos registros recebidos pela internet no período de Janeiro a Dezembro de 2012, foram por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)**



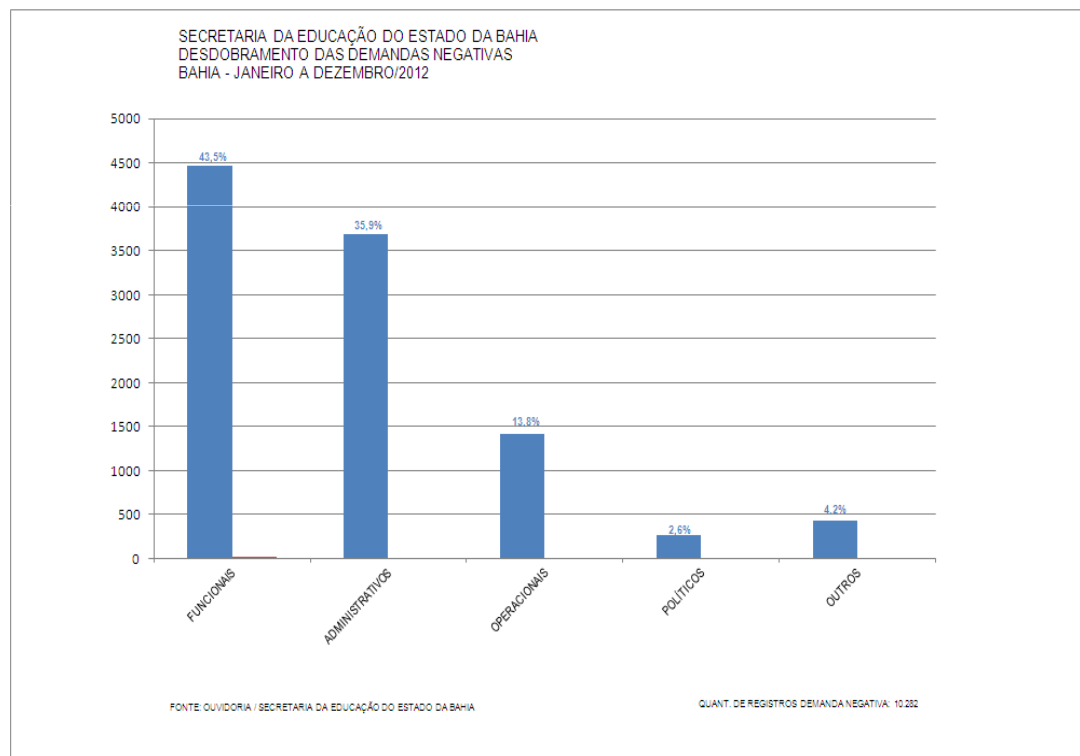
Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que **1/3 do total dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a dezembro/2012, foram por meio do portal da educação.**

## Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria



Considerando os dez assuntos mais demandados no período de janeiro a dezembro/2012 e os 8.712 registros desses assuntos 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 cartazes e folders.

**Assuntos Funcionais correspondem a 43,5% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos administrativos com 35,9% e assuntos operacionais com 13,8%, no período de Janeiro a Dezembro/2012.**



#### **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.

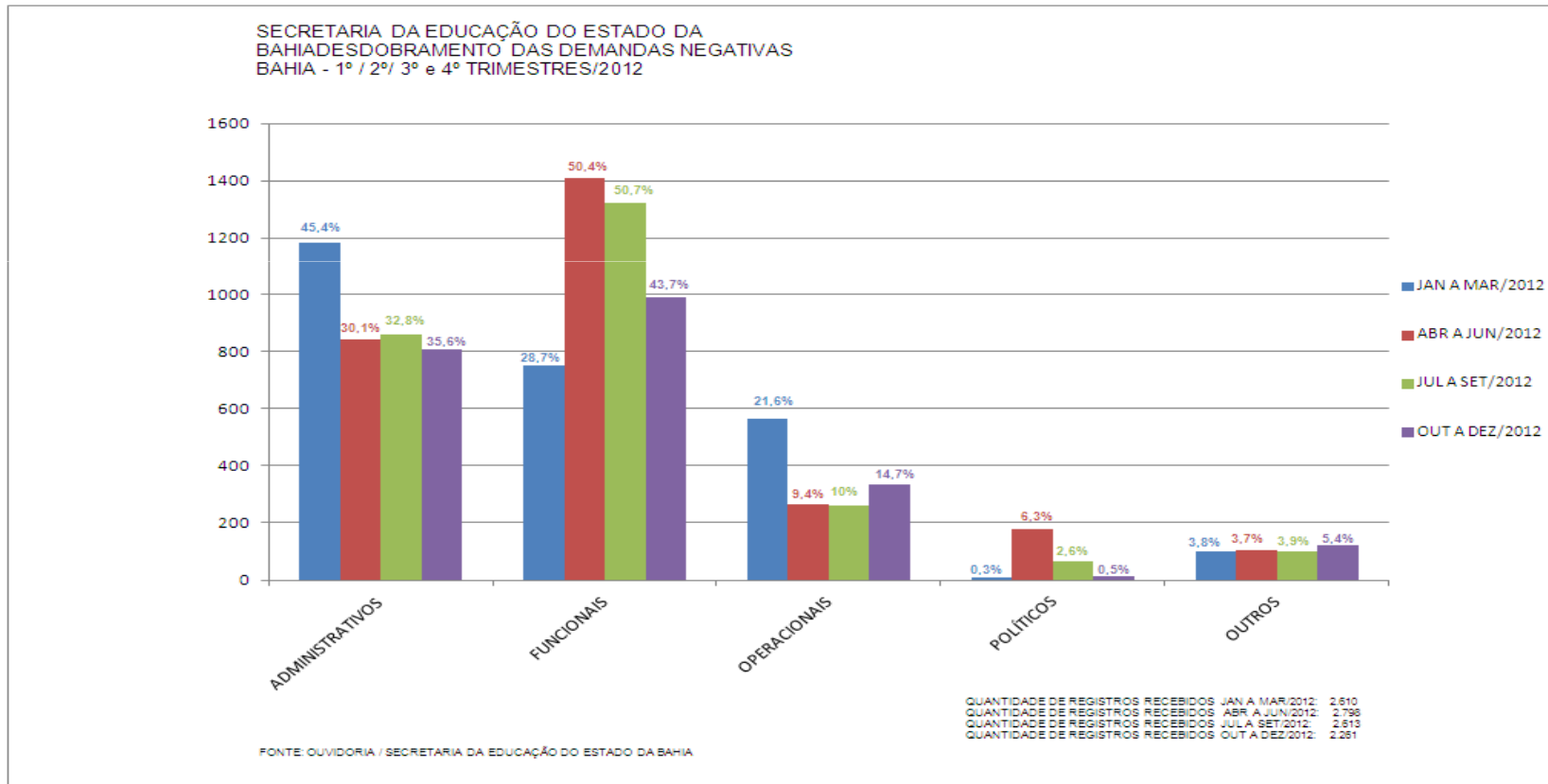
#### **ASSUNTOS OPERACIONAIS**

São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).

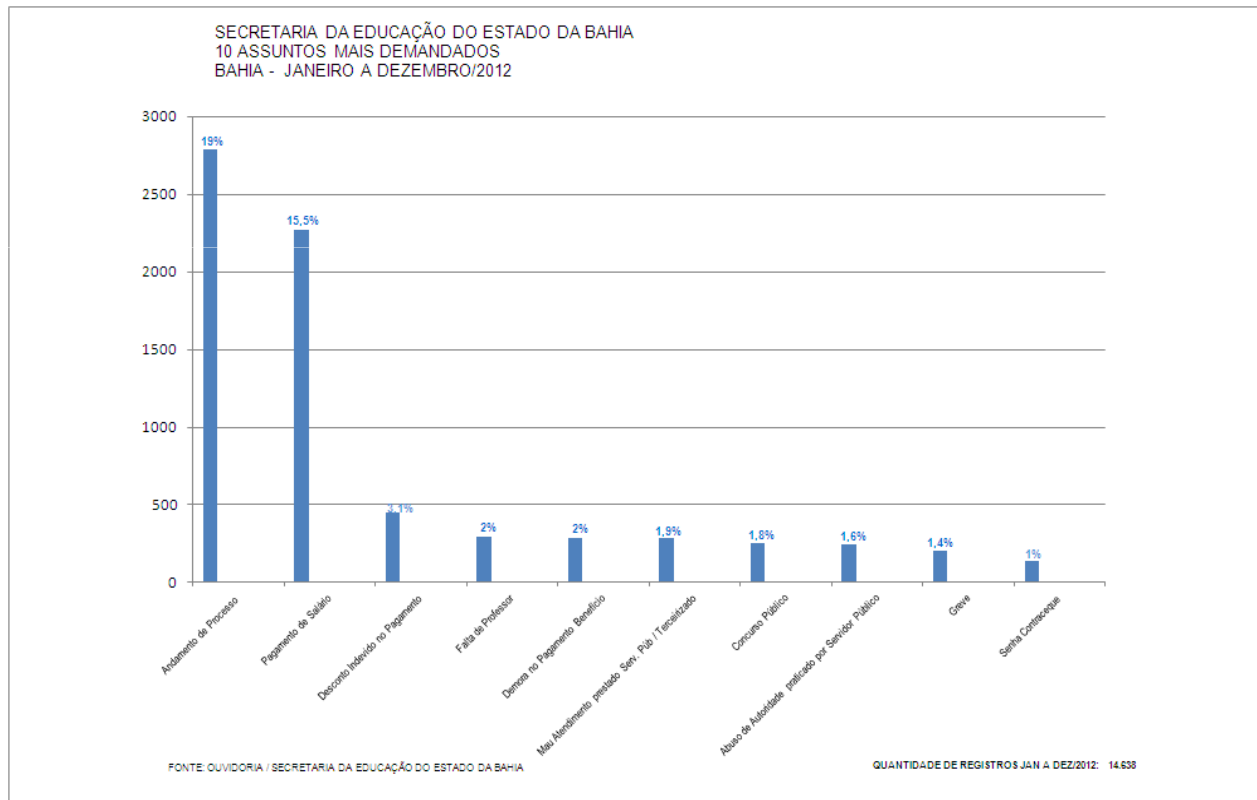
#### **ASSUNTOS POLÍTICOS**

Referem-se a Greve, Nepotismo e outras ações políticas.

**Observa-se um crescimento na demanda negativa referente a assuntos funcionais e políticos no 2º e 3º trimestres/2012, em virtude das demandas referentes a greve.**



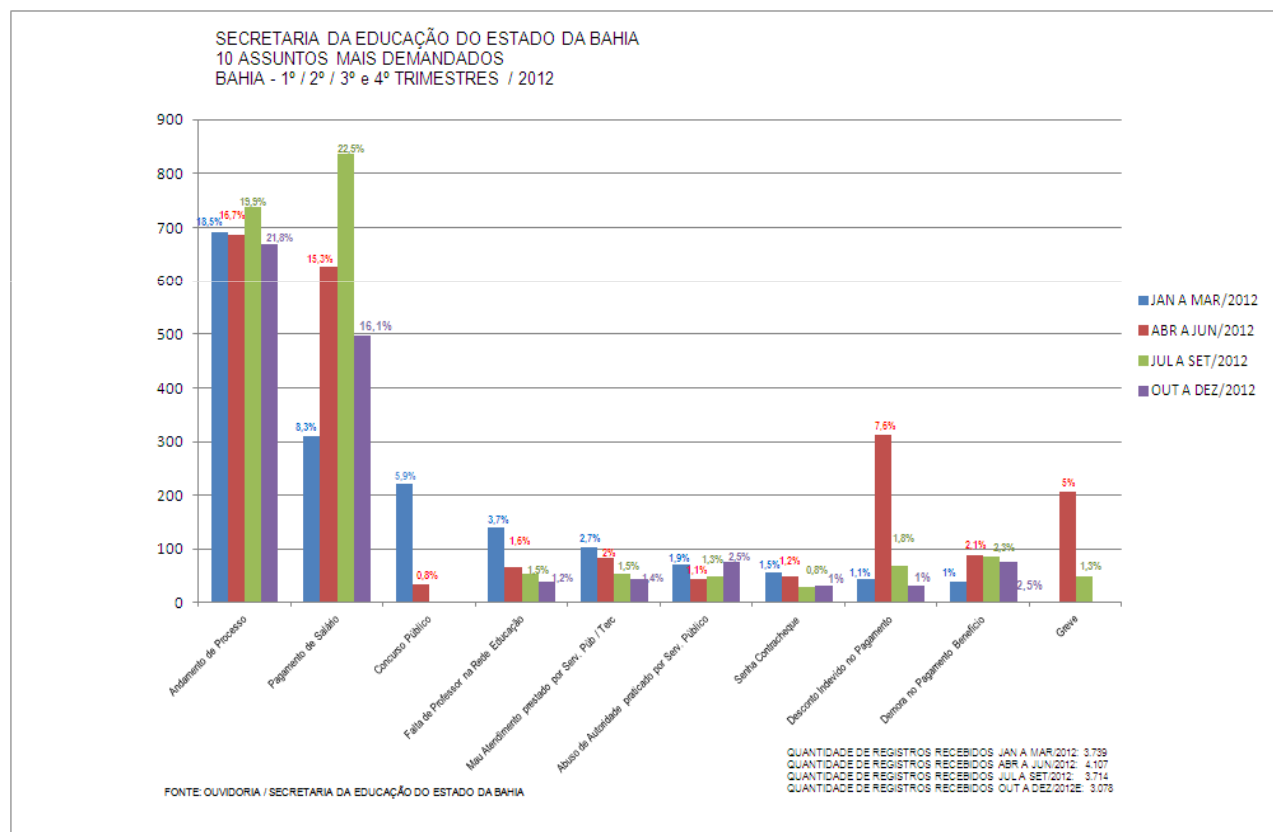
**Andamento de Processo corresponde a 19% do total de manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro de 2012.**



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro de 2012, nota-se que andamento de processo destaca-se dentre as reclamações, seguido de pagamento de salário e demora no pagamento de benefício, devido ao atraso ao pagamento de Prestador de Serviços e Efetivo. Observa-se também que as reclamações sobre desconto indevido no pagamento, falta de professor e demora no pagamento benefício destacam-se entre os assuntos mais demandados.

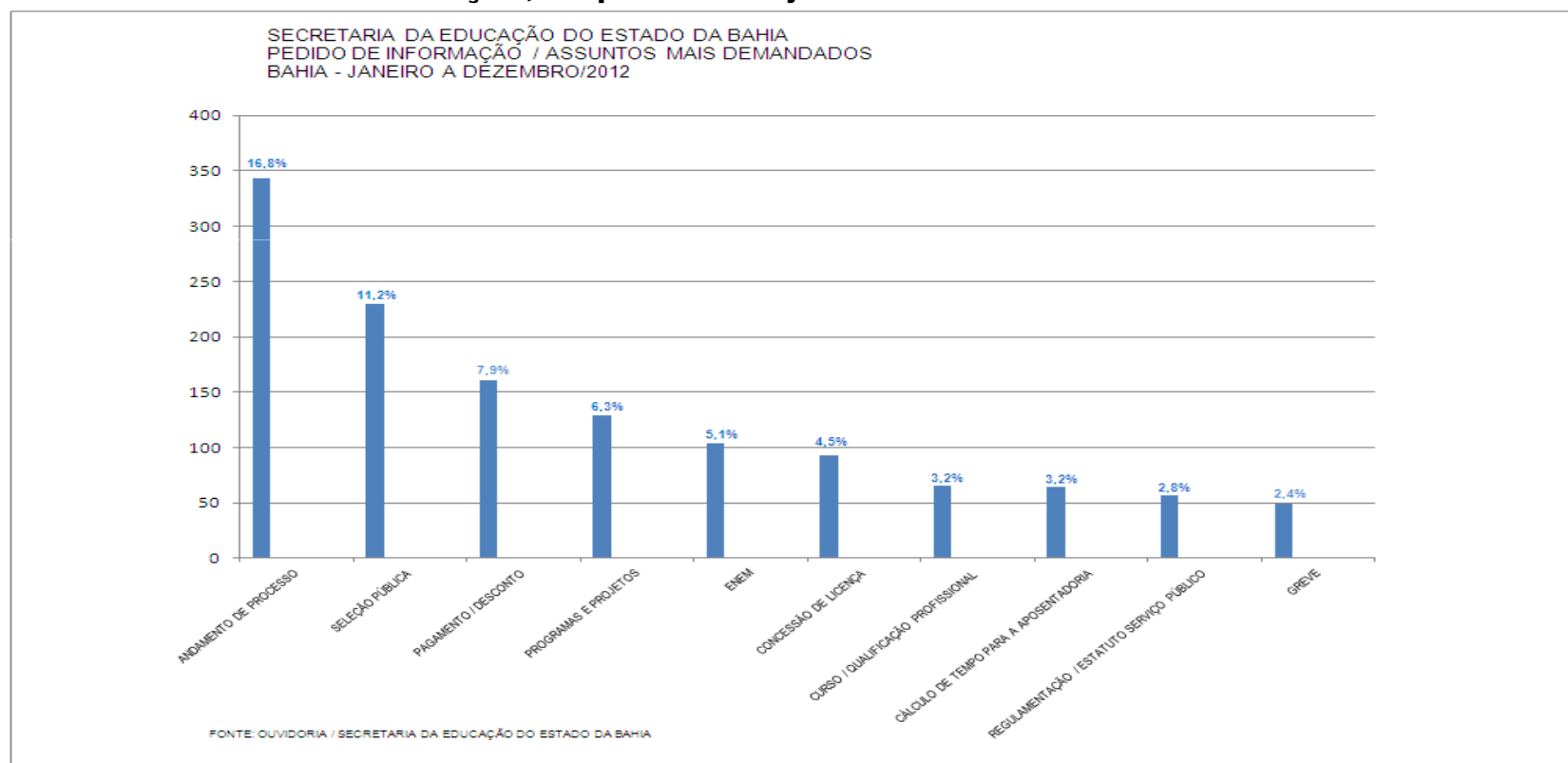


## PAGAMENTO DE SALÁRIO apresentou um crescimento nos 2º e 3º trimestres/2012.

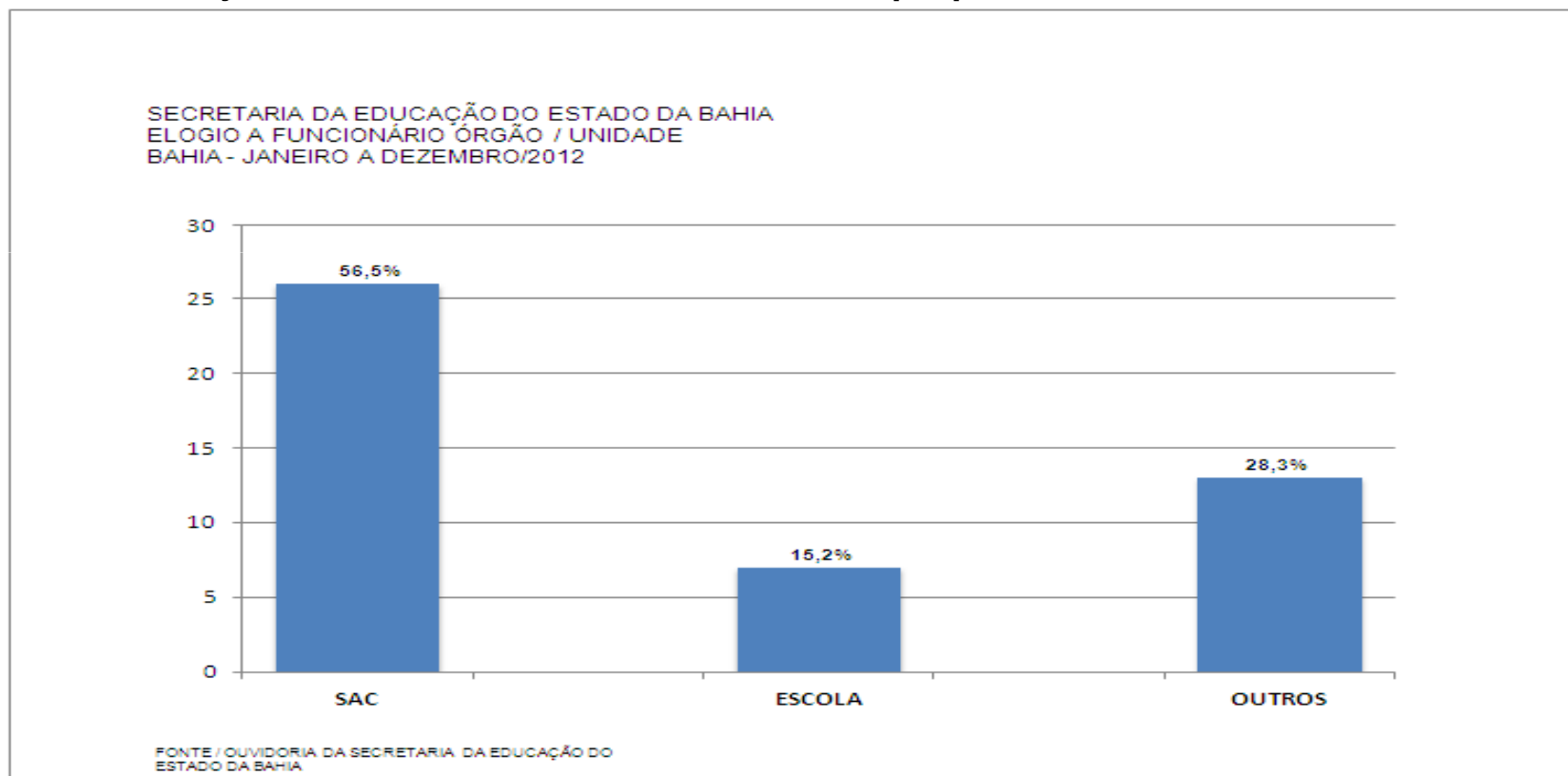


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, nota-se que no 2º e 3º trimestres/2012, Pagamento de Salário teve um crescimento significativo em virtude do atraso de pagamento a Prestador de Serviços e Efetivo. Já no 3º trimestre/2012, percebe-se uma redução significativa das demandas referentes a desconto indevido no pagamento, devido ao ressarcimento das faltas, após a apresentação do calendário de reposição referente a greve de professores.

No gráfico abaixo apresentam-se os assuntos mais demandados referentes a Pedido de Informação, no período de janeiro a dezembro de 2012



No gráfico abaixo, apresenta-se os elogios referentes a funcionários, no período de janeiro a dezembro de 2012, com destaque para o SAC, com 56,5%



---

### 3 – Considerações finais

- ❑ Desde maio de 2012, a Ouvidoria assumiu a gestão, monitoramento e avaliação da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), criando condições organizacionais, fluxos e procedimentos capazes de possibilitar a operacionalização efetiva da LAI, no âmbito da Secretaria.
  - ❑ A Ouvidoria da Educação participou de treinamento para utilização da nova versão do TAG – Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública, em abril, bem como do treinamento para implementação da LAI, em maio, promovido pela OGE;
  - ❑ A Ouvidoria da Educação, contando com a participação das superintendências que respondem via Sistema de Ouvidoria (TAG), tem se esforçado para responder as demandas do cidadão no tempo de 8 dias, conforme determinado pelo Decreto nº 8.803, de 10 de dezembro de 2003;
  - ❑ Destaca-se o aumento das demandas por parte de servidor público nos 2º e 3º trimestres/2012, em virtude do período de Greve;
  - ❑ Observa-se que no 2º trimestre/2012, houve um crescimento nas demandas referentes a desconto indevido no pagamento, devido a valores descontados durante no período da greve;
  - ❑ Nota-se um gradativo aumento na demanda referente a processos de abono permanência / imunidade funprev, no ano de 2012;
  - ❑ Destaca-se um aumento na demanda dos processos referentes licença-prêmio/pecúnia, no 3º trimestre/2012, devido ao atraso na publicação da lista em diário oficial;
-