

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



# **OUVIDORIA VAI À ESCOLA**

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



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



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

Relatório de atividades  
PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
Maio/2013 à Dezembro/2014



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 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 Almeida

**Técnicos**  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Josenildo Santos  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

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



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 nos 1.444 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação referente ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de maio/2013 à dezembro/2014;
- Desse total, 100% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.



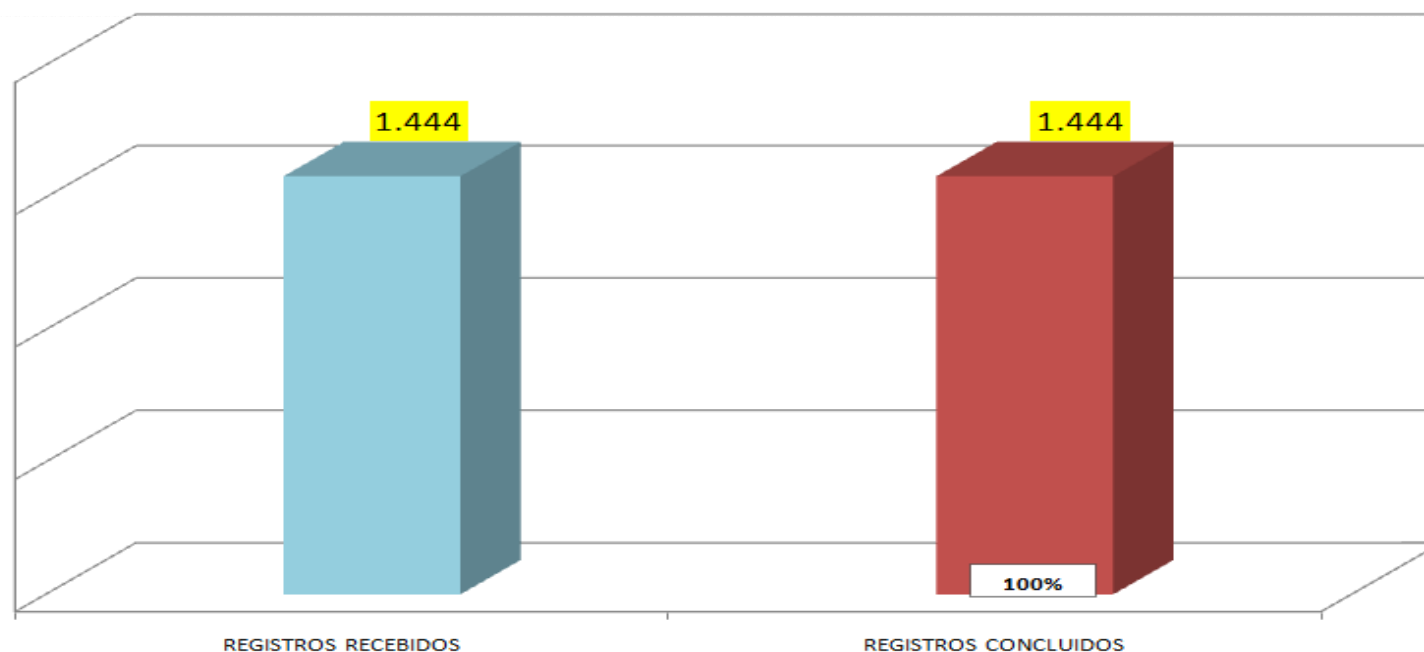
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 2 - Análise dos Registros

A Ouvidoria respondeu 100% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

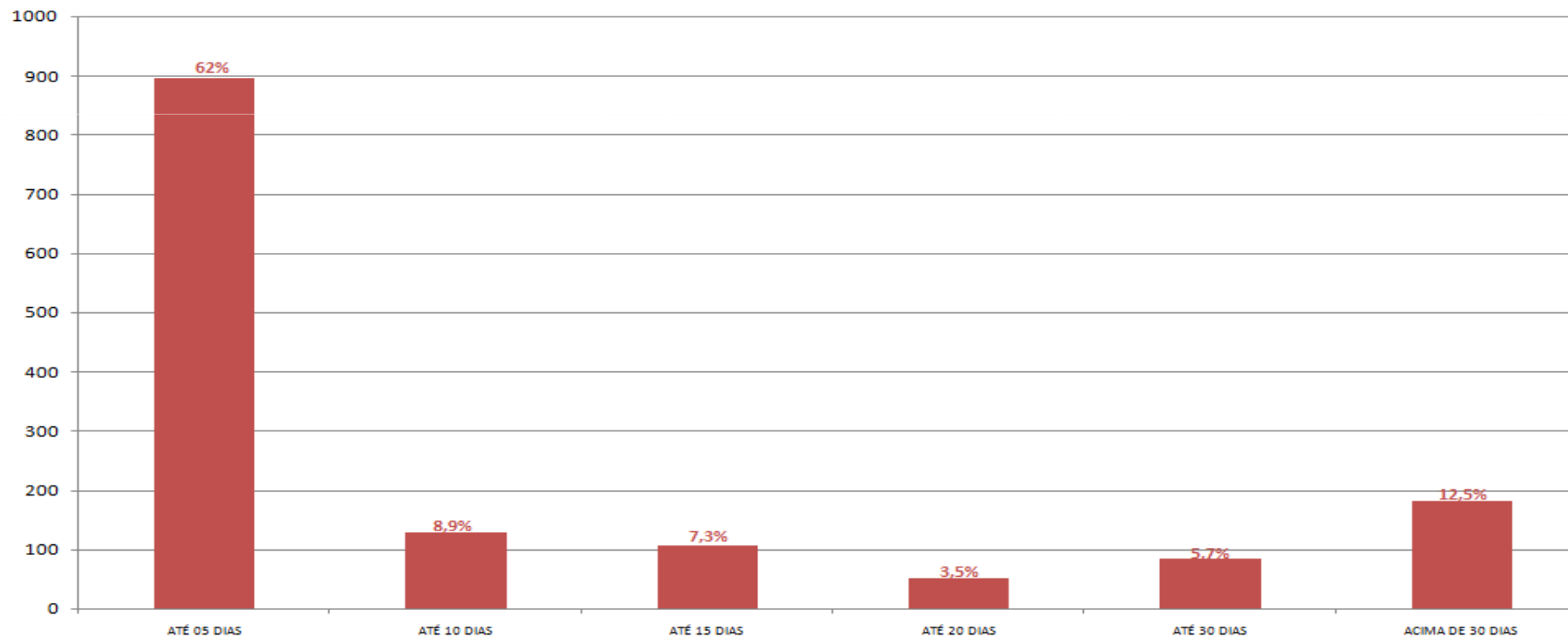


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
PRAZO DE RESPOSTA / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014: 1.444

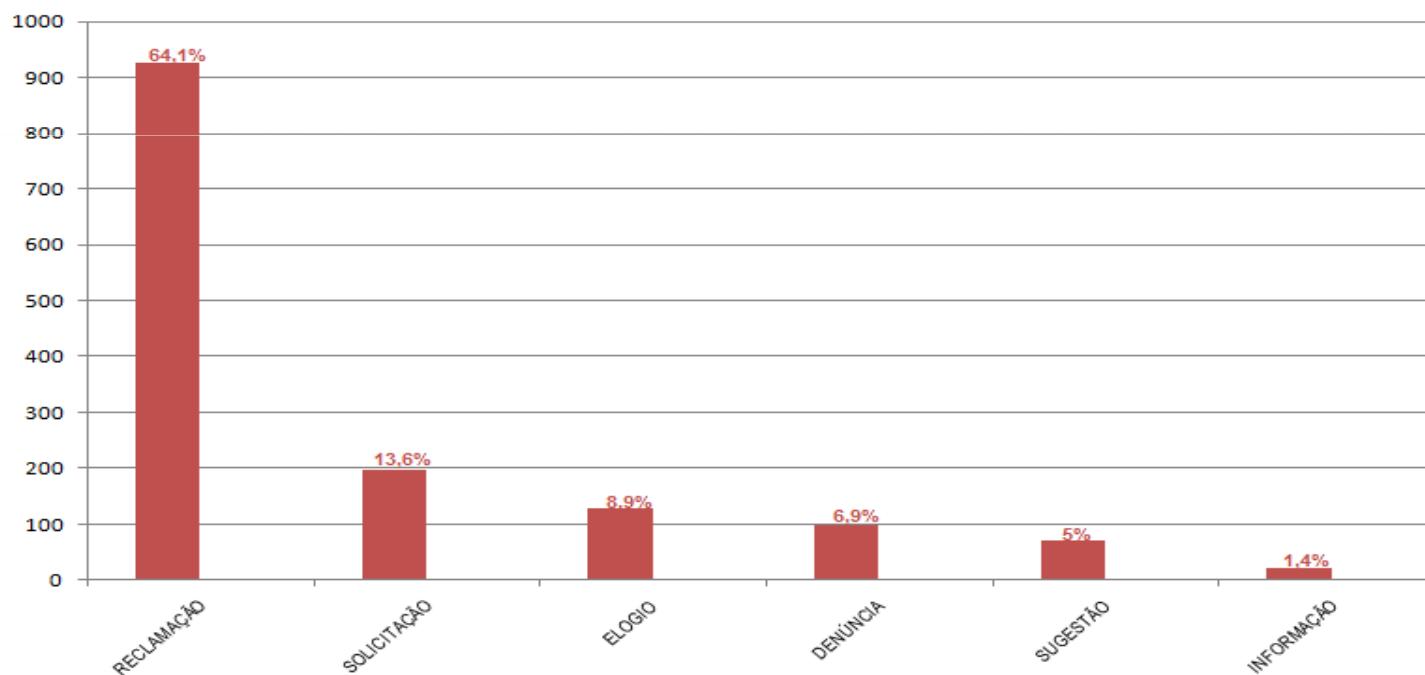


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Reclamação, com 64,1%, é destaque nas demandas recebidas pela Ouvidoria, referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”,

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR TIPOLOGIA / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO/013 À DEZEMBRO/2014: 1.444

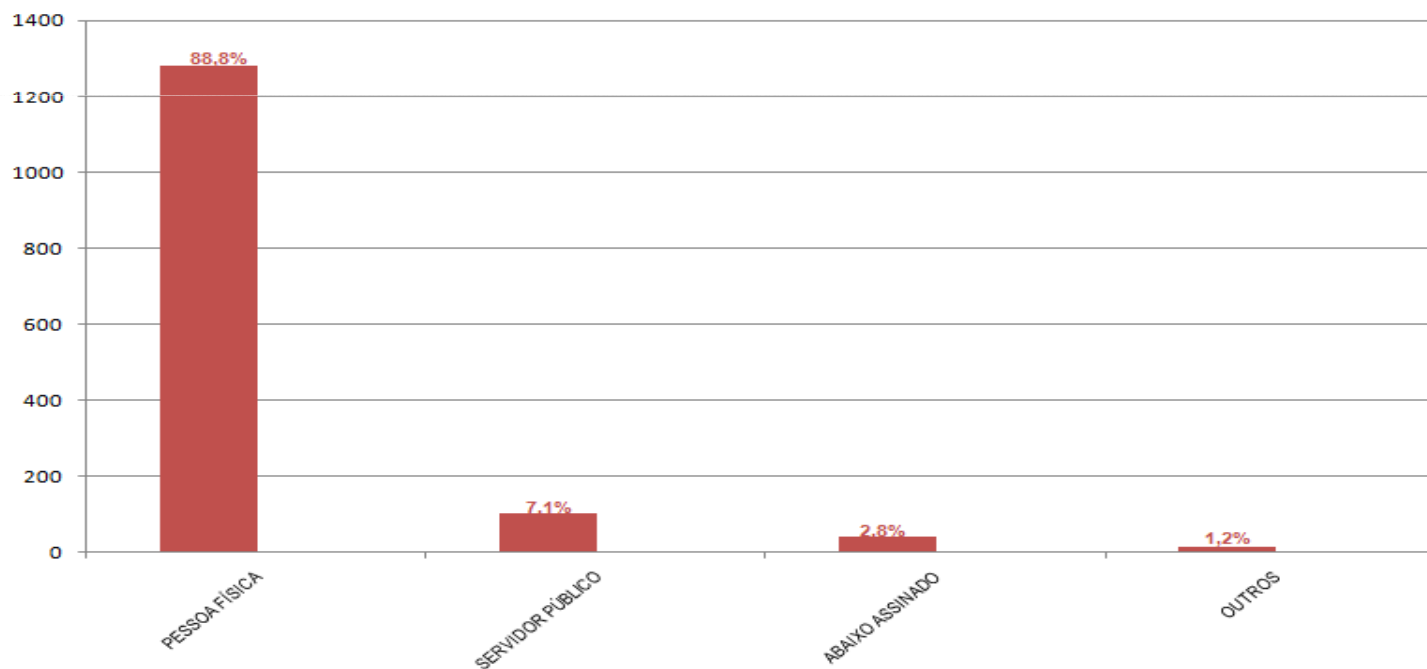


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**Observa-se no gráfico abaixo, um destaque para Pessoa Física, com 88,8% na procura da Ouvidoria, na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014: 1.444



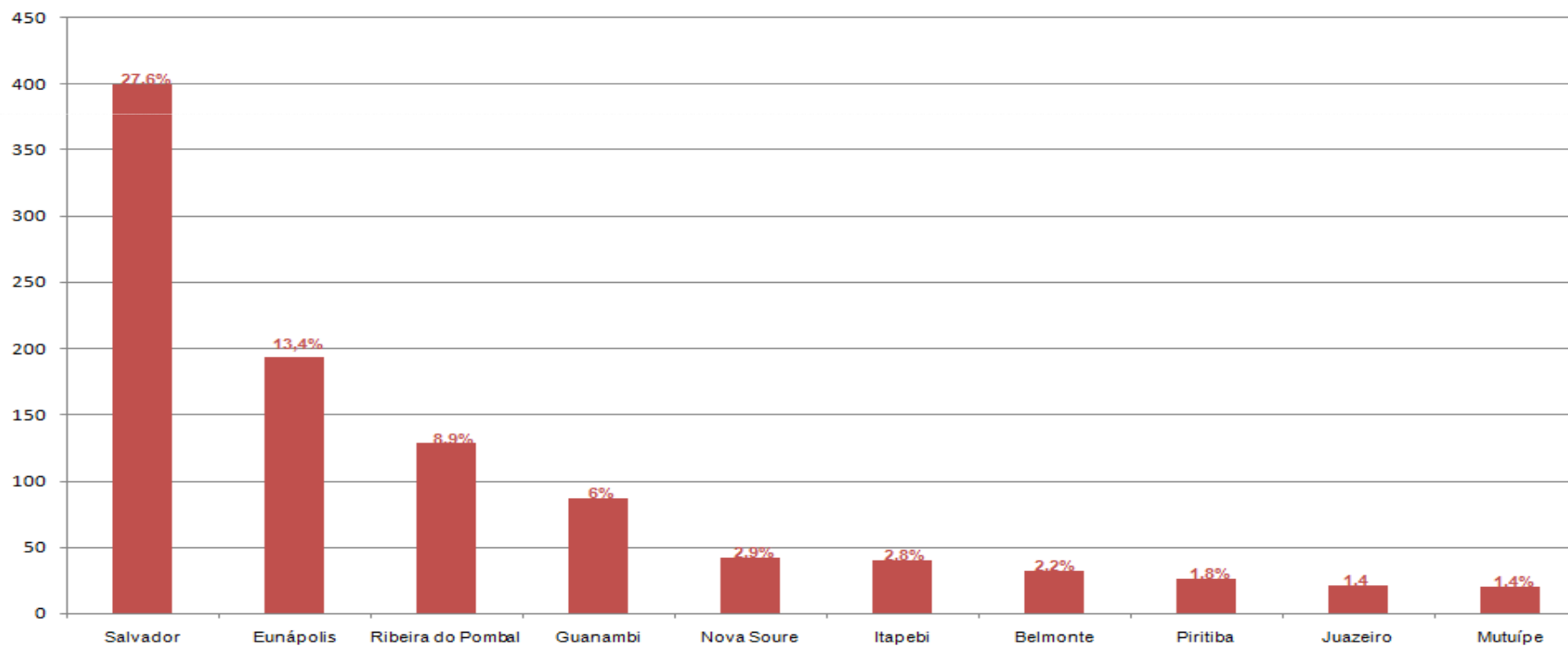


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, No Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

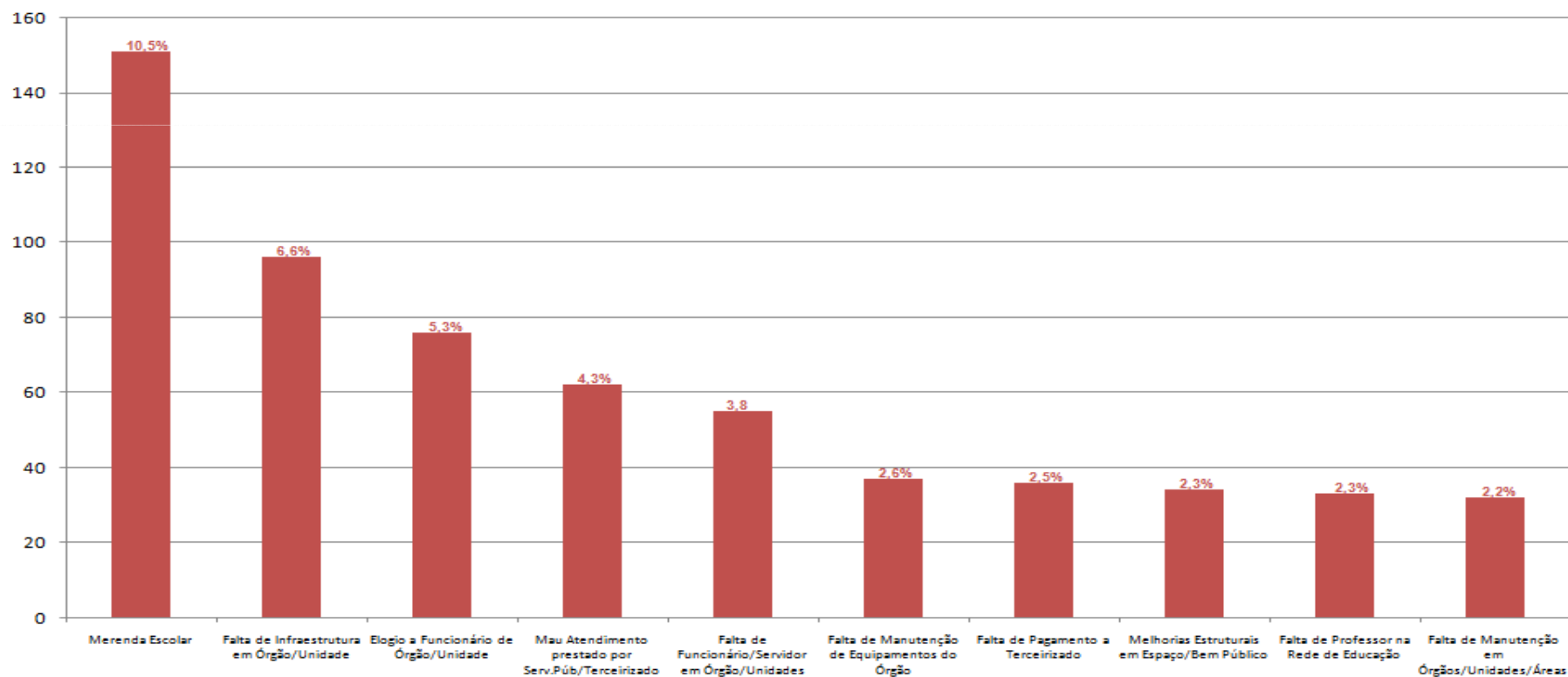


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Merenda Escolar foi o assunto mais demandado no Projeto “ Ouvidoria vai à Escola ”, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PROJETO "OUVIDORIA VAI À ESCOLA"  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014: 1.444

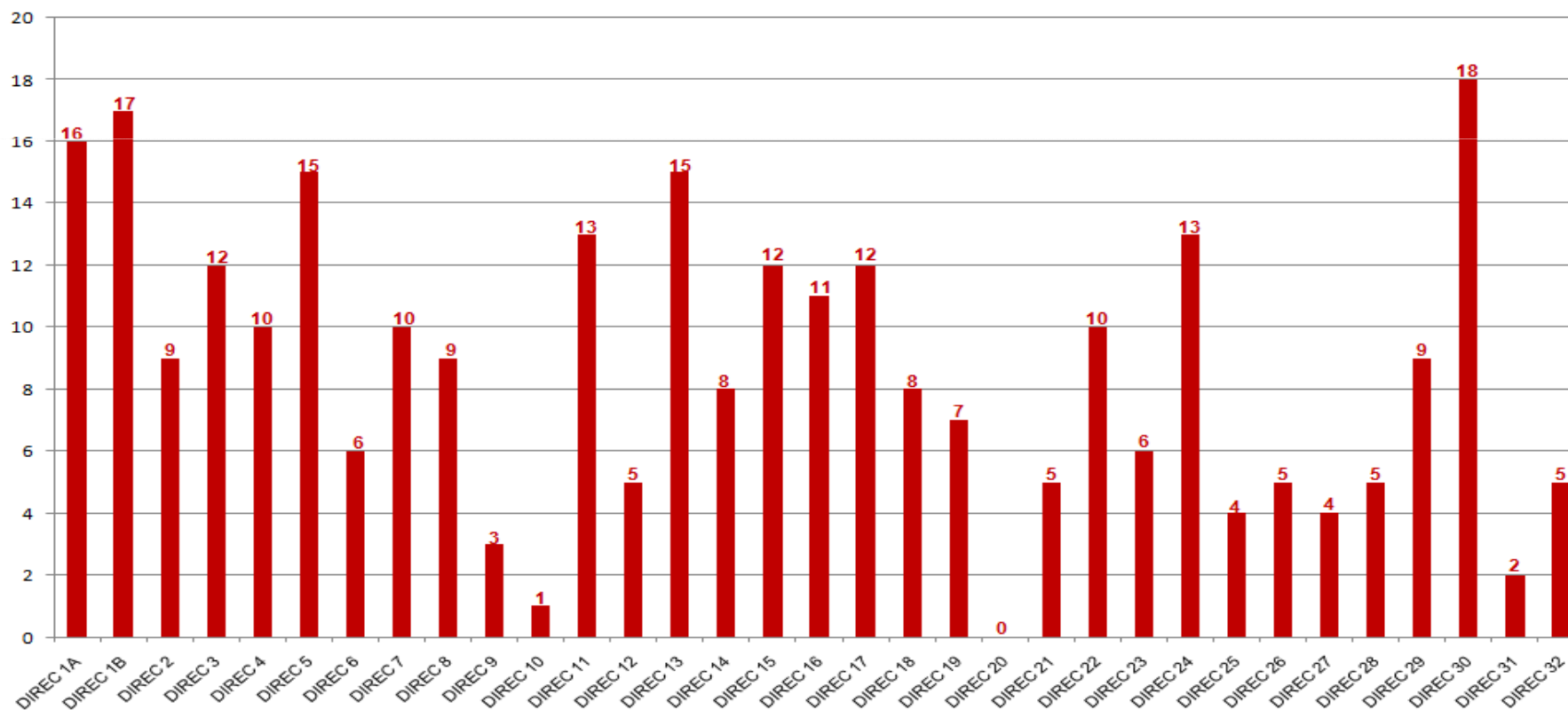


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por DIREC, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
VISITAS REALIZADAS POR DIREC / PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "  
BAHIA - MAIO/2013 À DEZEMBRO/2014



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



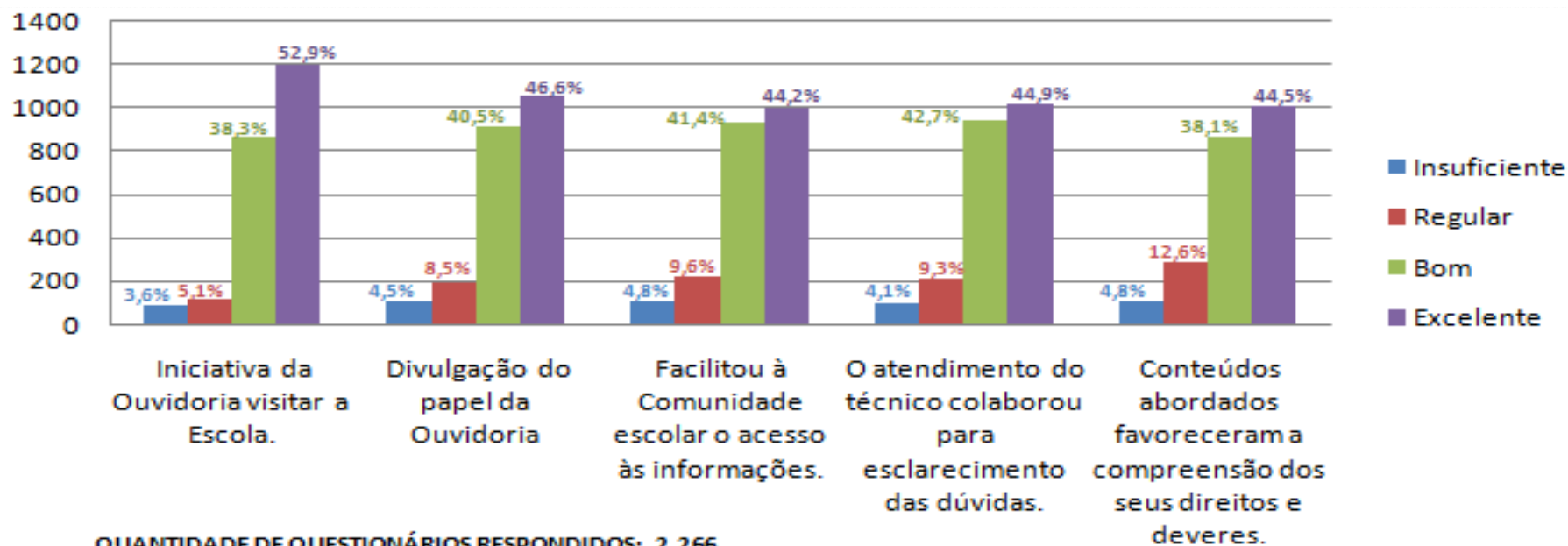
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



### 3 - Avaliação do Projeto

Em 344 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Maio/2013 à Dezembro/2014, 91,2% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.

**AVALIAÇÃO DO PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "**



QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 2.266



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 4 – Considerações finais

- 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;
- Em 344 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, 91,2% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;
- Observa-se que 62% da demanda recebida referente ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, é respondida em até cinco dias;
- Merenda Escolar (10,5%) foi o assunto mais demandado na realização do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de maio/2013 à dezembro/2014;
- Destaca-se no período de maio/2013 à dezembro/2014, uma demanda significativa referente a pessoa física (88,8%) na realização do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”.