

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



OUVIDORIA VAI À ESCOLA

Disque: 162 | 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.



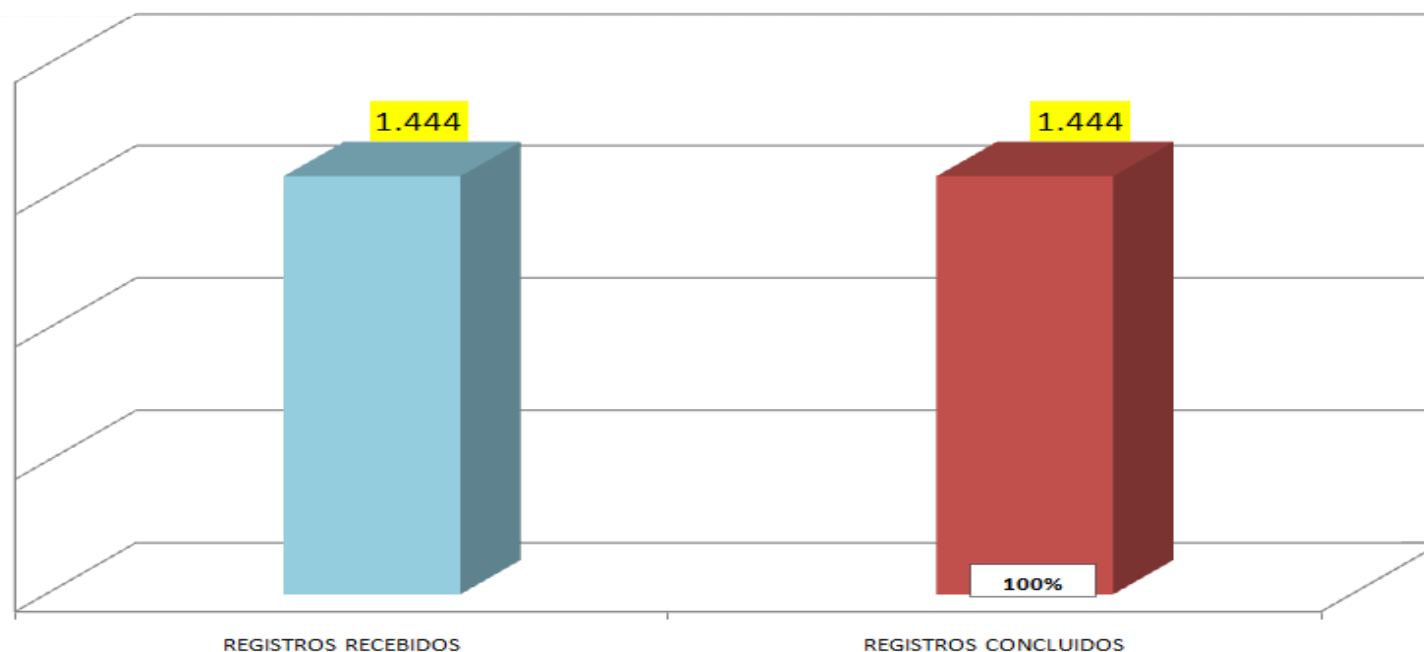
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

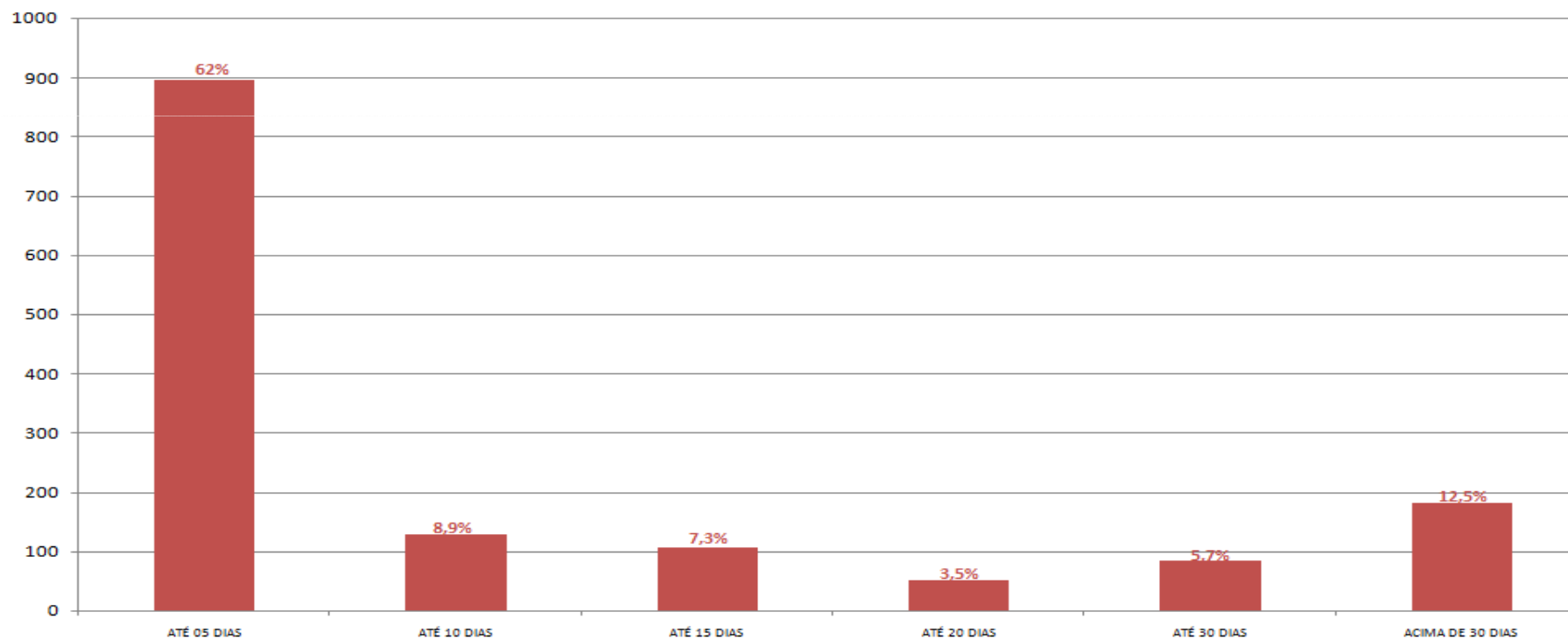


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

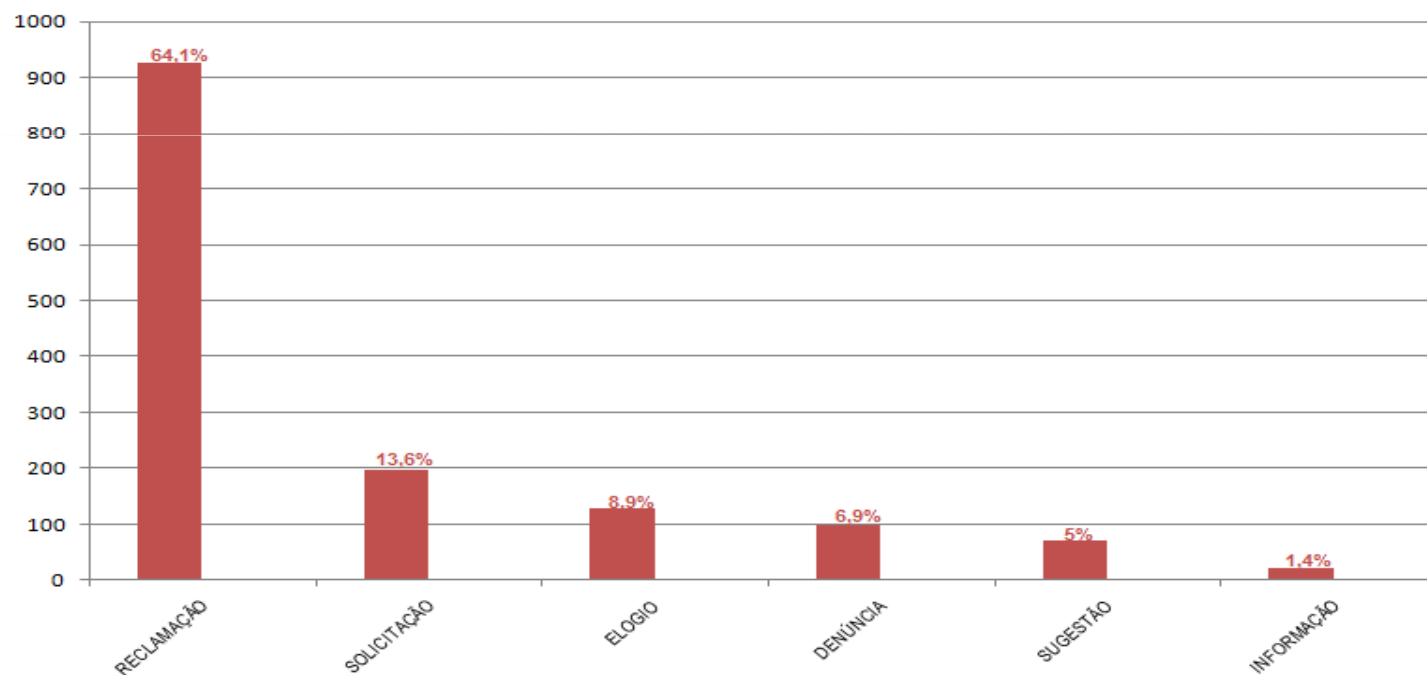


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

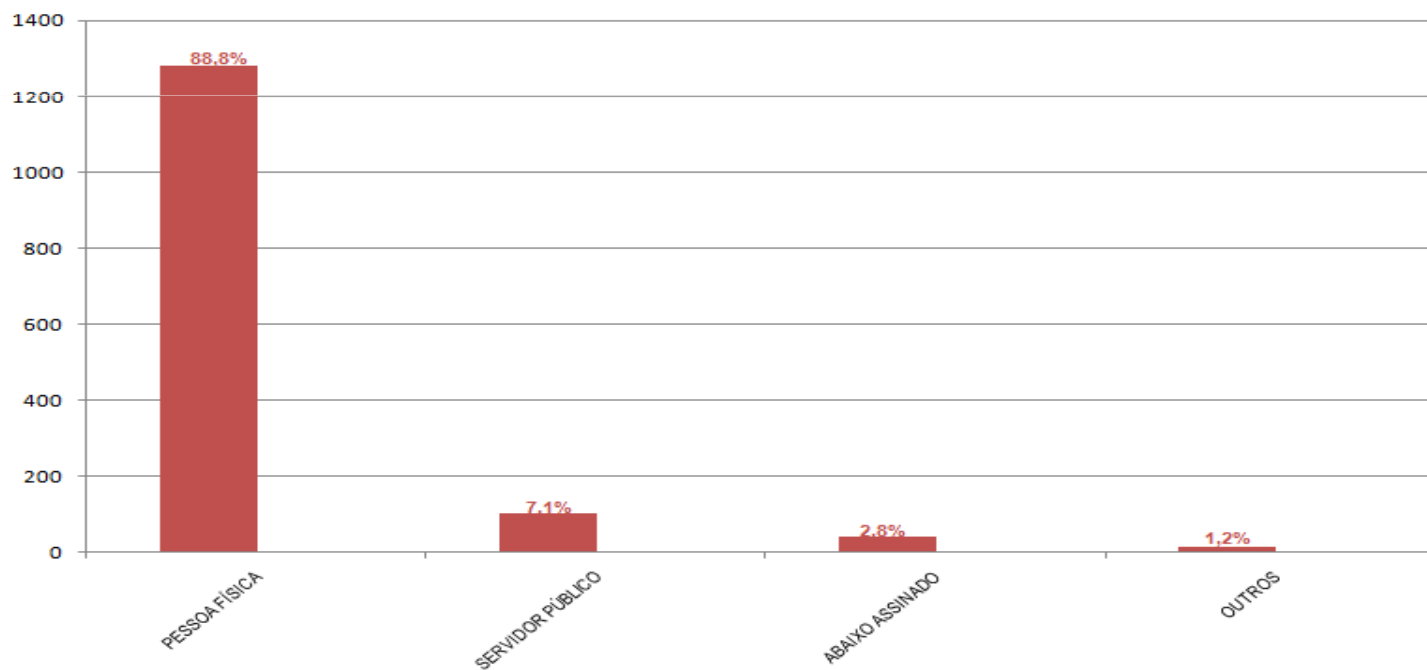


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

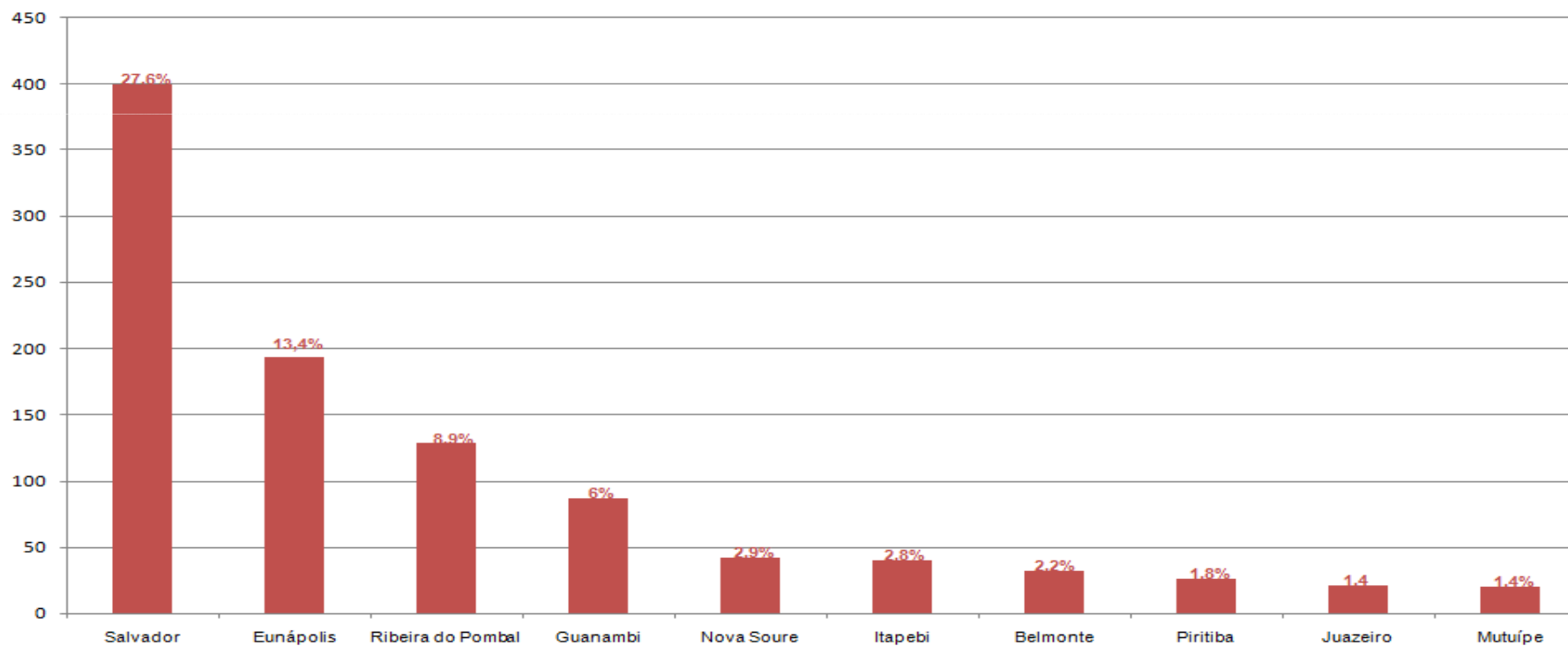


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

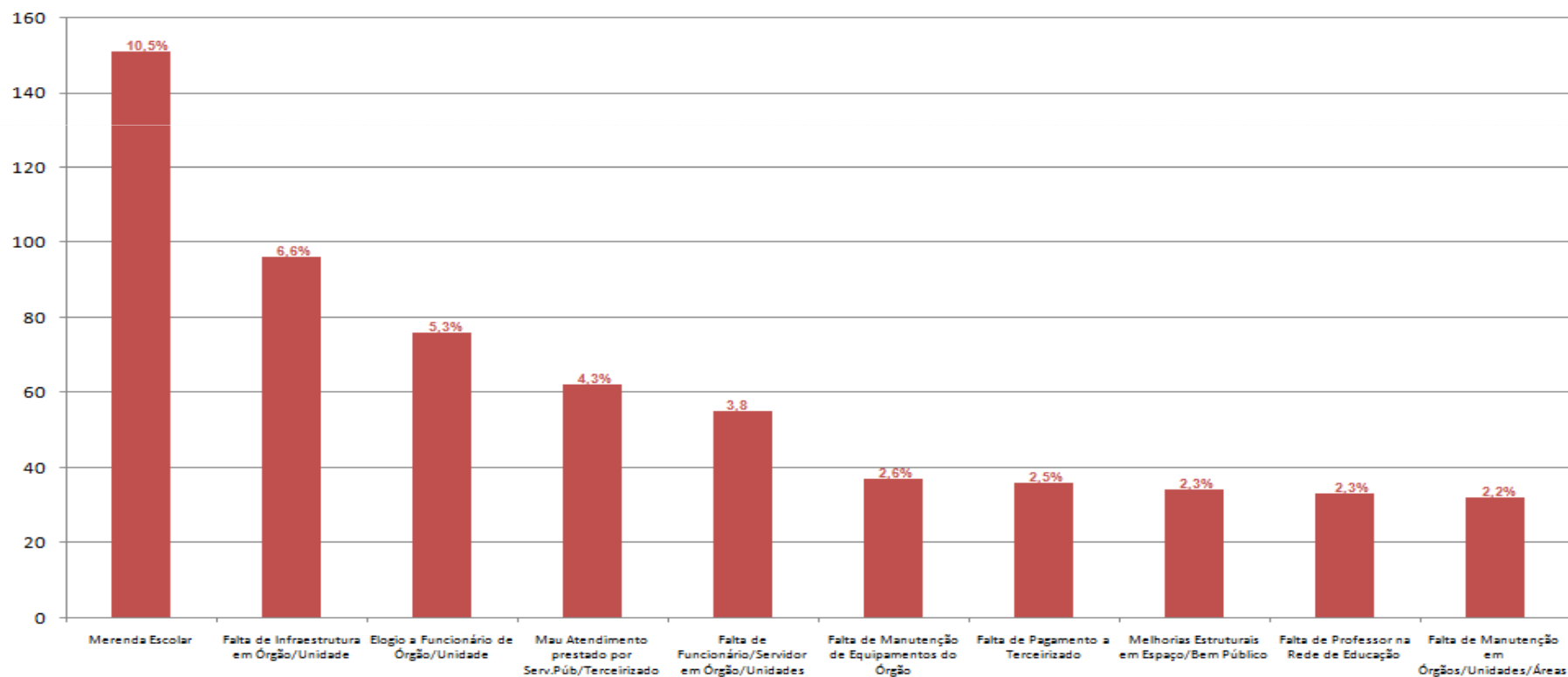


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

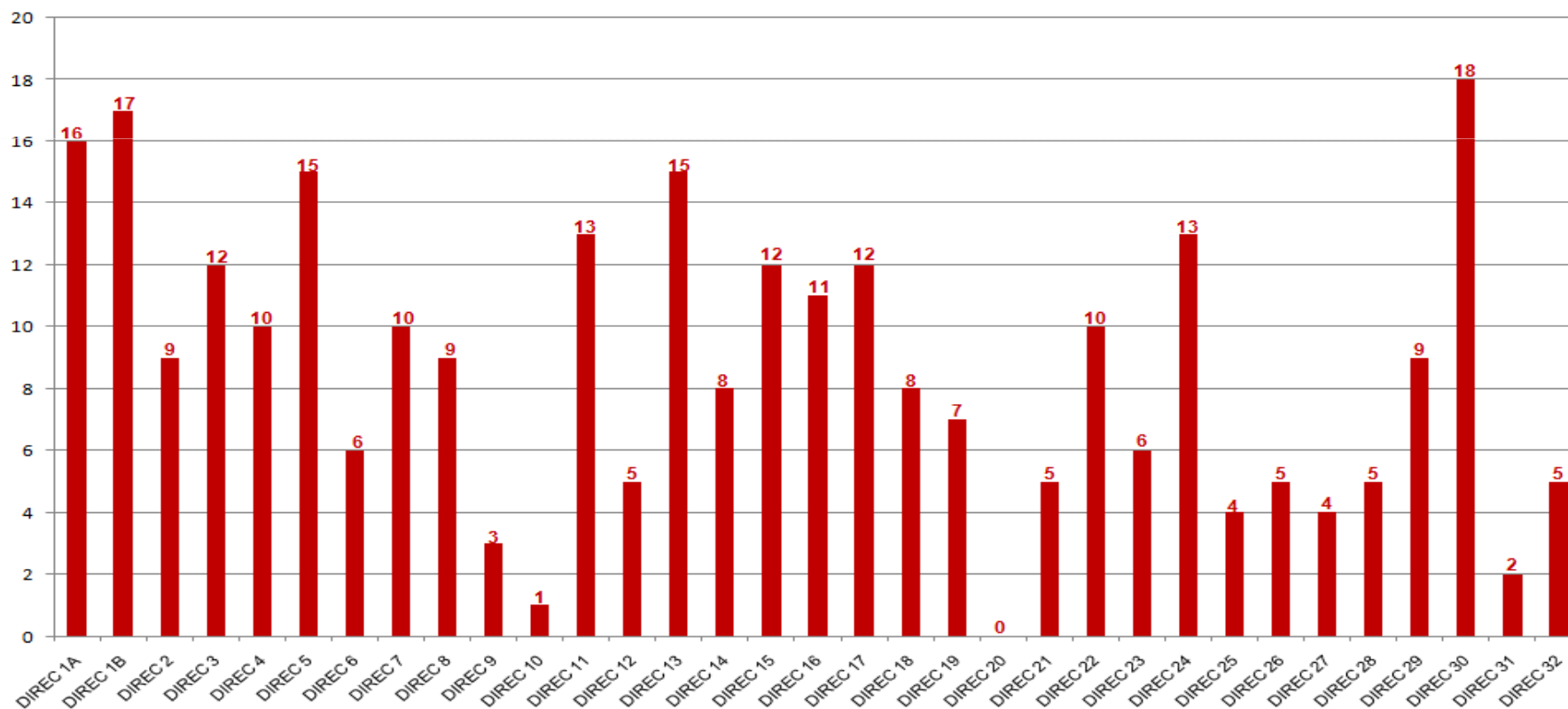


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

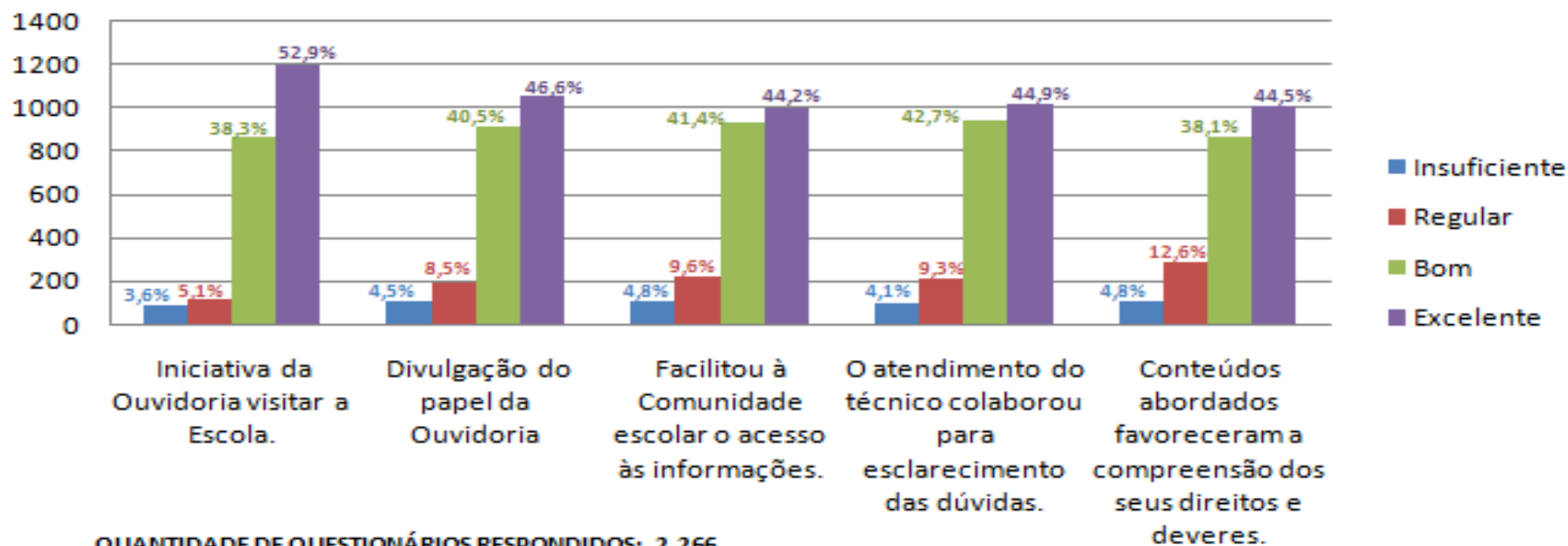


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

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”.