

# Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM  
AJUDAR A MELHORAR  
A EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades  
1º e 2º Trimestres / 2017**



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**Governador**  
Rui Costa

**Secretário de Educação**  
Walter Pinheiro

**Sub-secretário de Educação**  
Nildon Pitombo

**Chefe de Gabinete**  
Isabela Paim

**Ouvidor Geral do Estado**  
José Maria Dutra

## EQUIPE DA OUVIDORIA

**Ouvidor**  
Francisco Neto

**Ouvidor Adjunto**  
Cynthia Almeida

**Técnicos**  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Márcia Muniz  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

**Estagiários**  
Adriane Pita  
Emerson Brito  
Gleicy Silva  
João Vítor  
Matheus Oliveira  
Nadja Ferreira



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





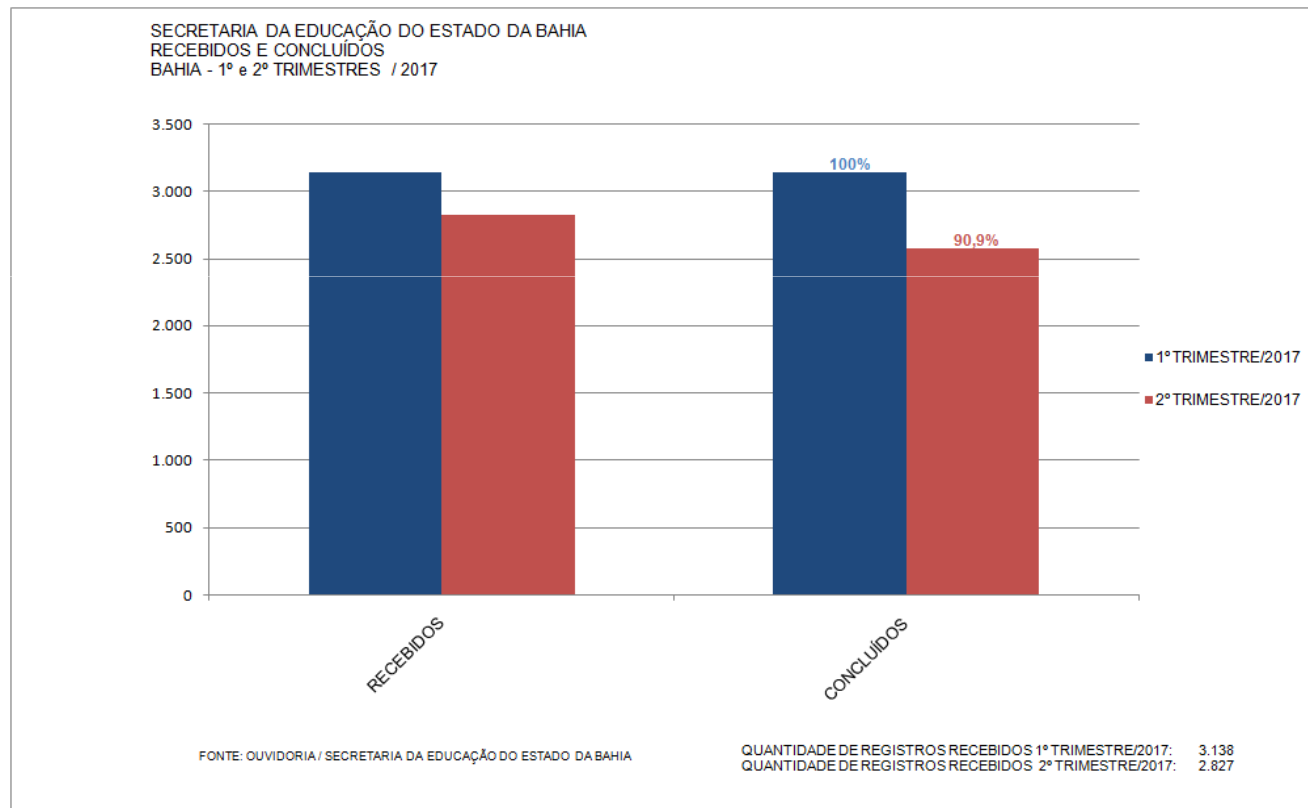
# 1 - Considerações iniciais

- 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 os 2.827 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, no 2º trimestre/2017, comparando com os 3.138 registros recebidos no 1º trimestre/2017.
- Desse total, no 1º trimestre já foram concluídos 100% e no 2º trimestre 90,9%, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.



## 2 - Análises dos registros

**A Ouvidoria já respondeu 90,9% das manifestações recebidas no 2º trimestre/2017.**

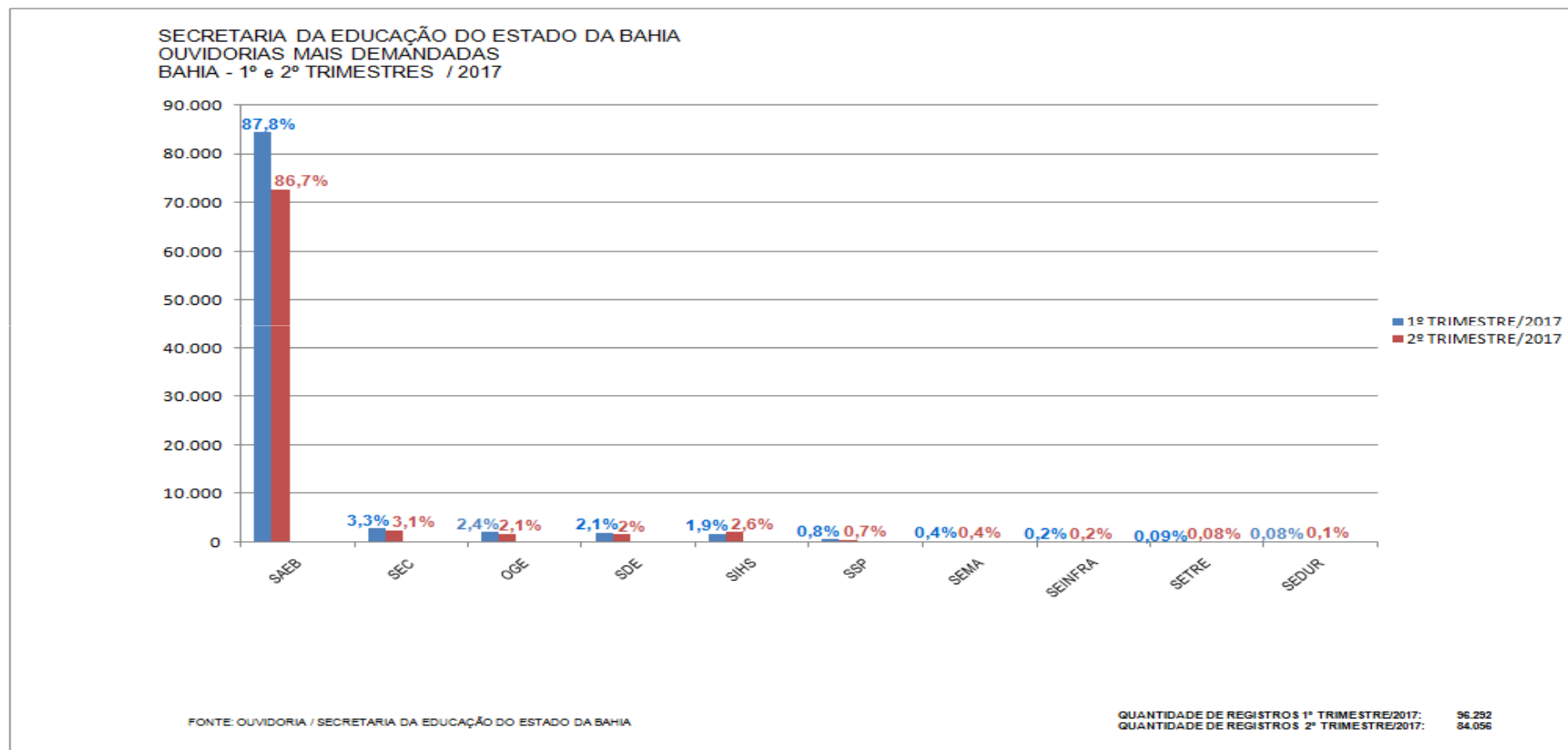


A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 2º trimestre/2017 recebeu 2.827 registros e respondeu 90,9%, enquanto que no 1º trimestre/2016, recebeu 3.138 registros e respondeu 100% das ocorrências.

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.

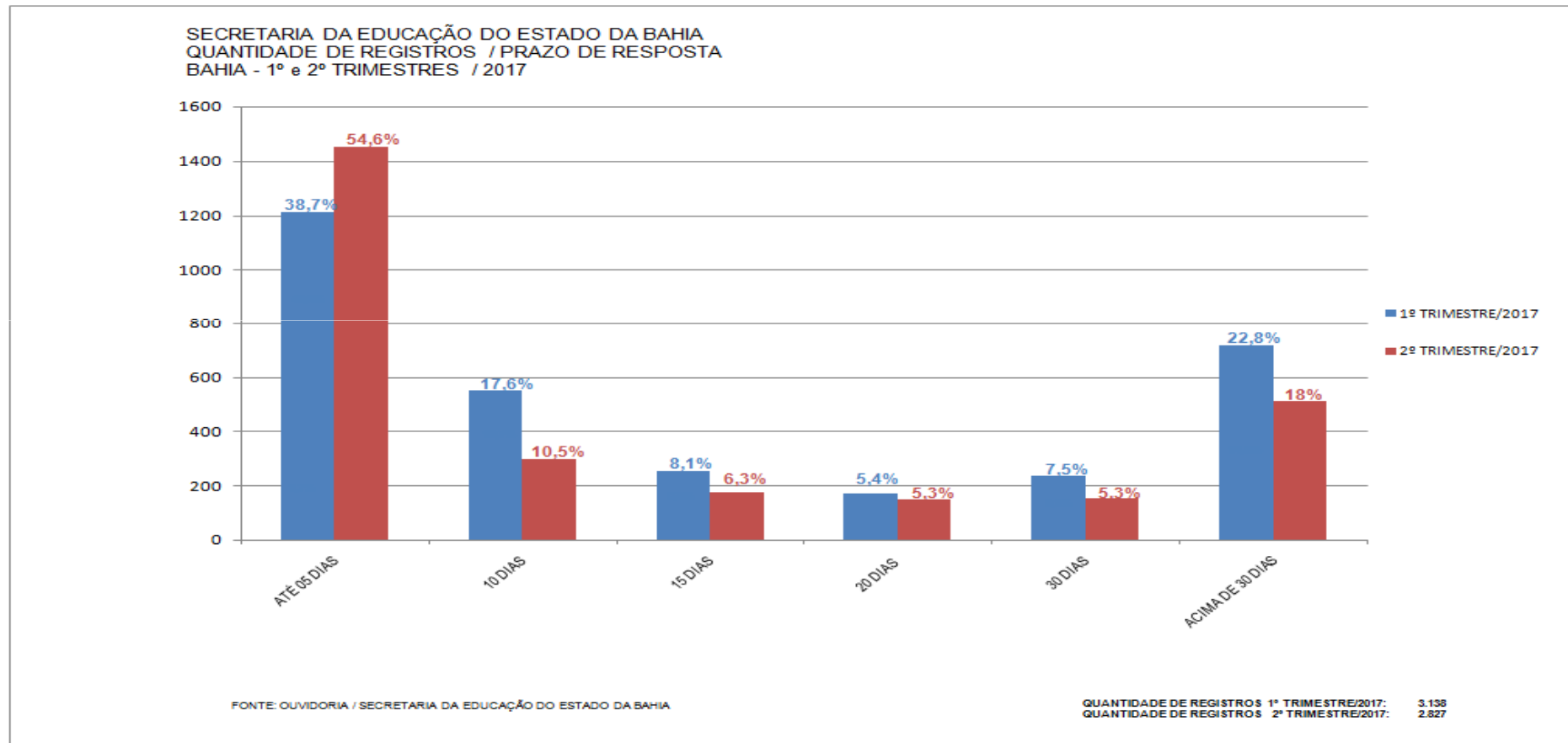


No gráfico abaixo, apresenta-se as Ouvidorias mais demandadas do Estado, no 1º e 2º trimestres/2017.



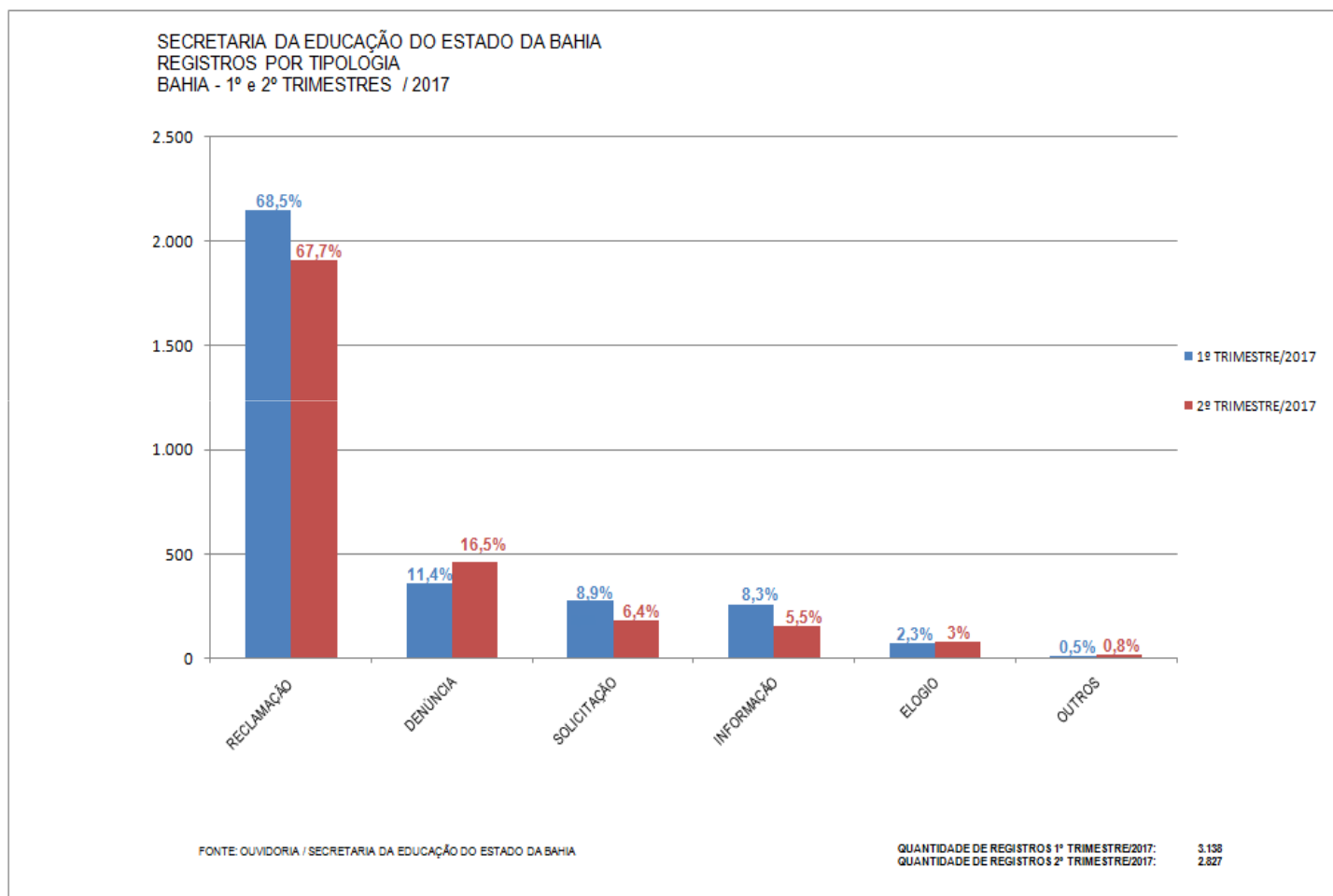


**No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta no 1º e 2º trimestres/2017.**





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

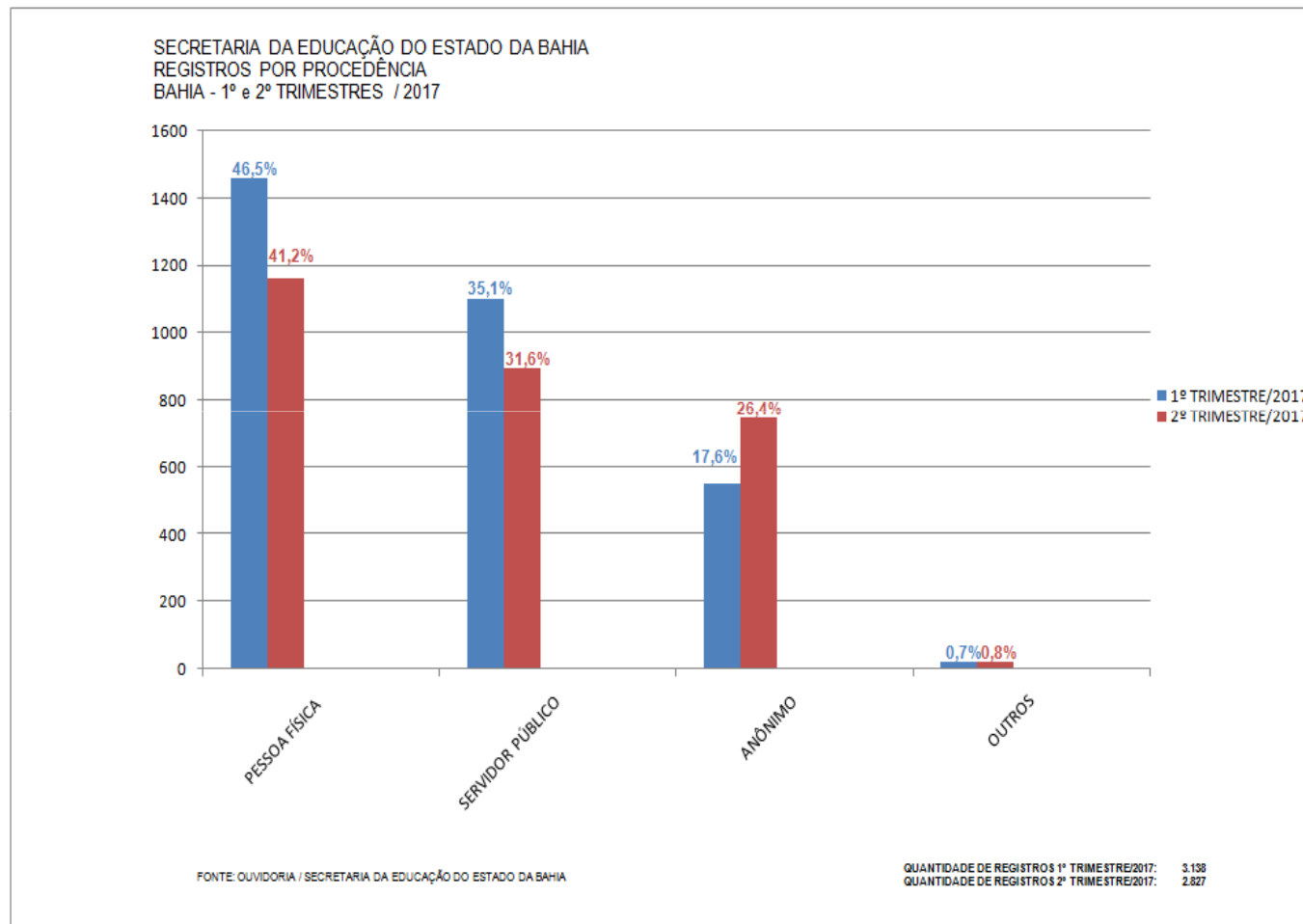


Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no 2º trimestre/2017, a reclamação corresponde a 67,7% e no 1º semestre, 68,5%, seguida de denúncia com 16,5% no 2º trimestre e 11,4% no 1º trimestre. Verifica-se que apesar da Lei de Acesso à Informação, a quantidade de registros recebidos no 2º trimestre/2017 diminuíram em relação ao 1º trimestre/2017.





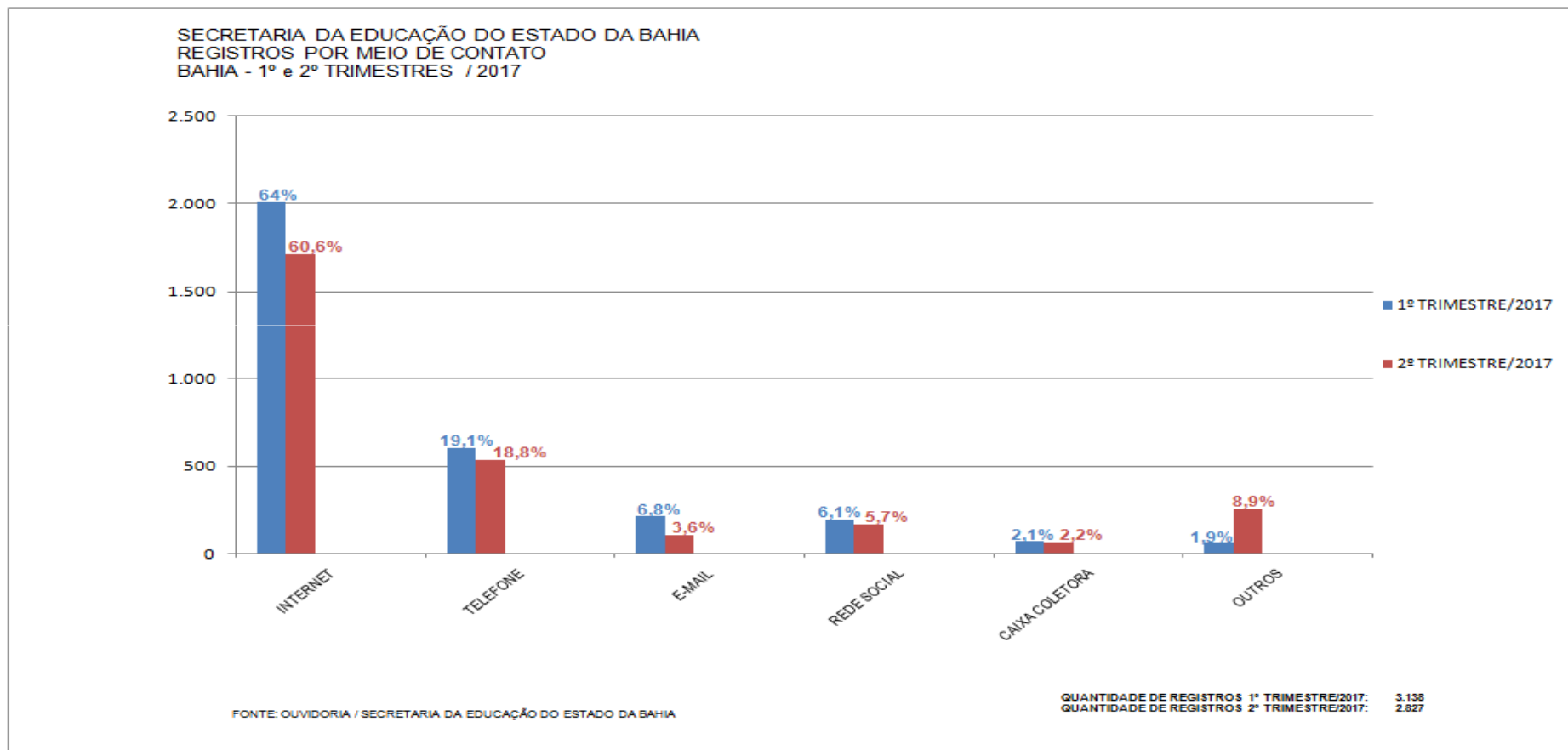
## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo



No que tange ao perfil dos manifestantes, no 2º trimestre/2017, pessoa física corresponde a 41,2% da demanda recebida, seguida de servidor público com 31,6%. Observa-se que Pessoa Física destacou-se nos 1º e 2º trimestres/2017, na procura dos serviços da Ouvidoria.

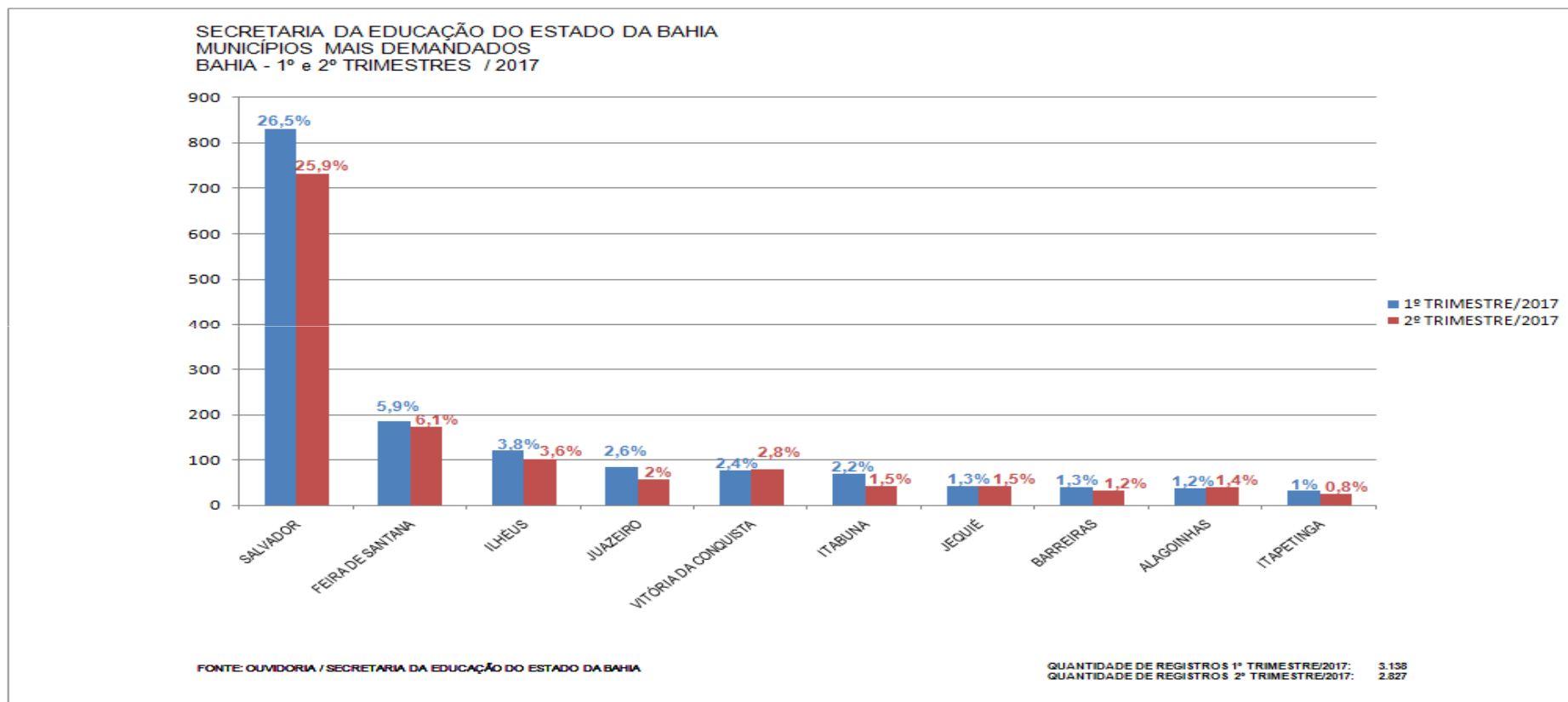


## A Internet e o Telefone foram os meios de contato mais utilizados para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2017.





## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2017.



Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas do município Feira de Santana, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

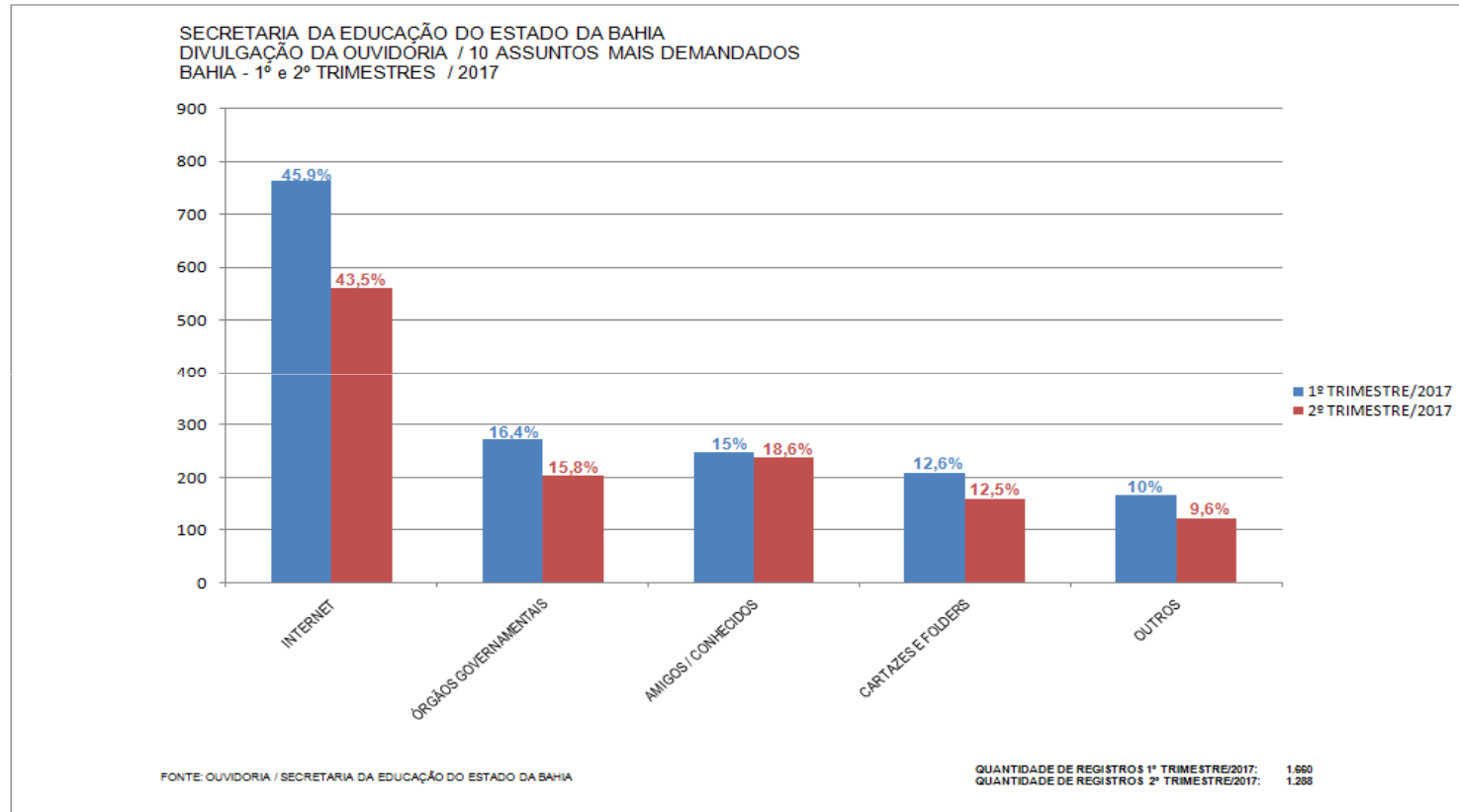


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2017.

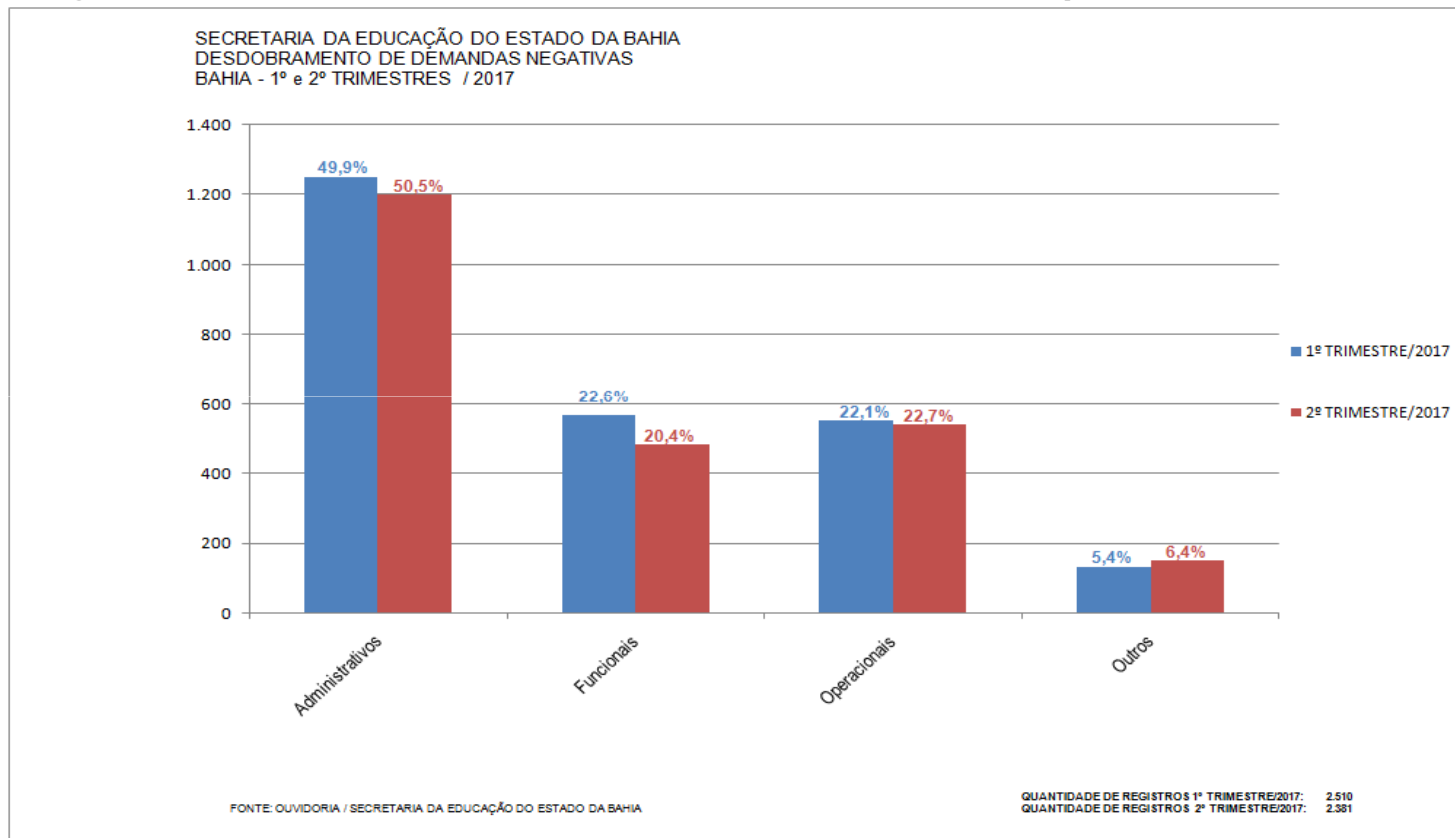


Considerando os dez assuntos mais demandados e os 1.288 registros recebidos no 2º trimestre/2017 que apontaram o meio pelo qual o cidadão ficou sabendo da Ouvidoria, e os 1.660 registros recebidos no 1º trimestre/2017, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais e amigos/conhecidos.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas de Amigos/Conhecidos e Cartazes e Folders, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



**Assuntos Administrativos correspondem a 50,5% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos Funcionais, com 22,7% e Assuntos Operacionais, com 20,4%, no 2º trimestre/2017.**



#### 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).

**Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas de Administrativos e Operacionais, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.**

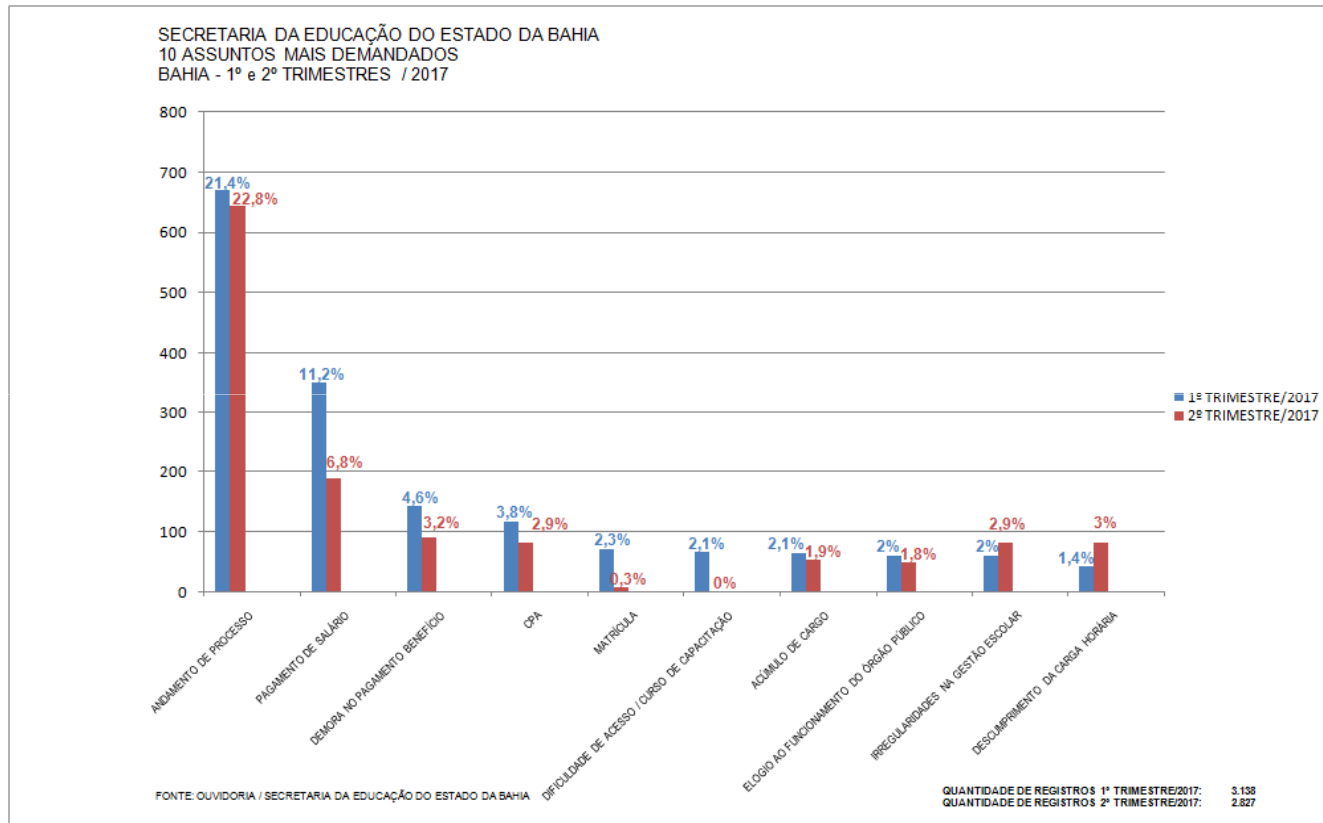


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





**Andamento de Processo corresponde a 22,8% do total de manifestações recebidas no 2º trimestre/2017, enquanto que Pagamento de Salário, corresponde a 6,8% da demanda recebida no mesmo período.**

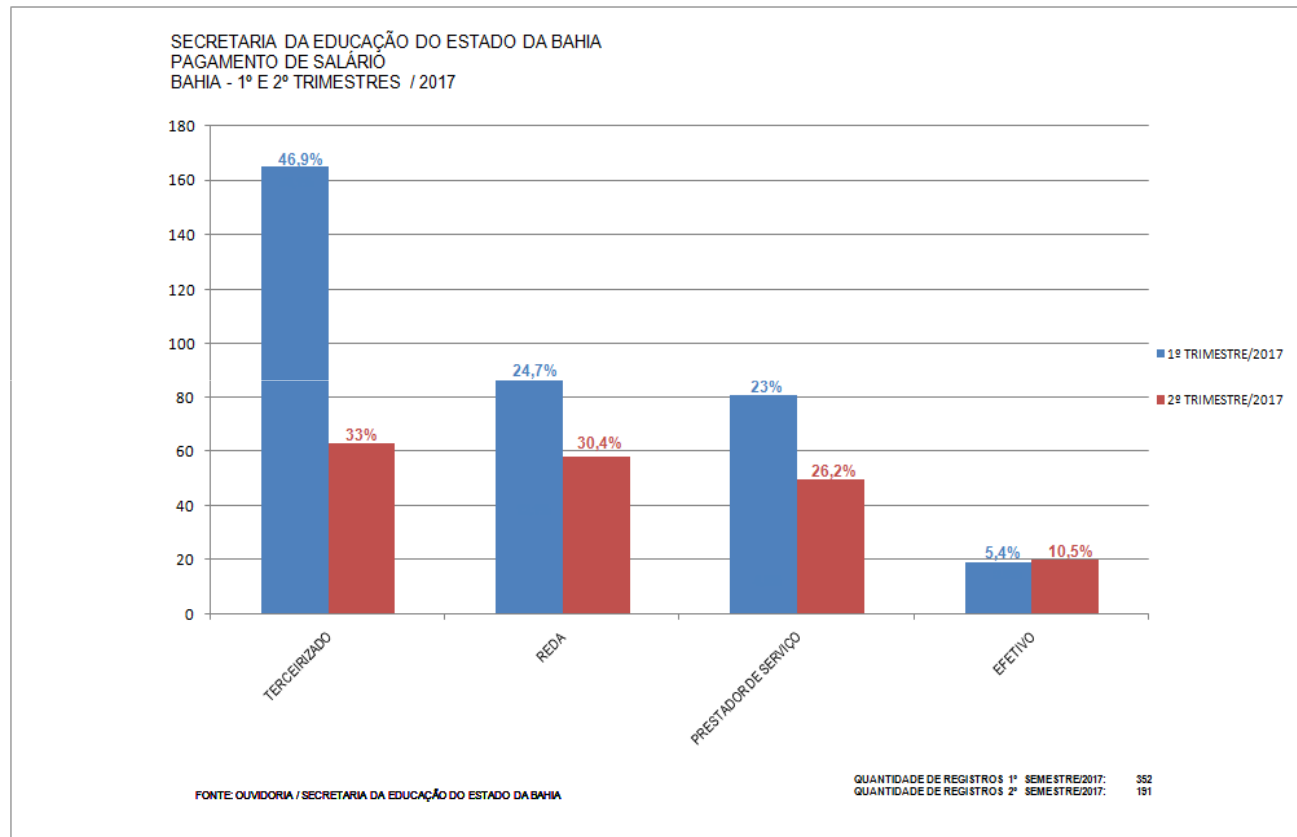


Observa-se no gráfico ao lado, uma queda percentual de 39,3% nas demandas referentes a Pagamento de Salário no 2º trimestre/2017, em relação ao 1º/trimestre/2017, em virtude da regularização dos pagamentos dos meses pendentes referentes ao ano de 2016 aos terceirizados. Observa-se também que no 1º trimestre/2017, reclamações sobre Andamento de Processo, Demora no Pagamento de Benefício e CPA, destacaram-se entre os assuntos mais demandados.

**Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas de Andamento de Processo, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.**



Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos mais demandados no 1º e 2º trimestres/2017.

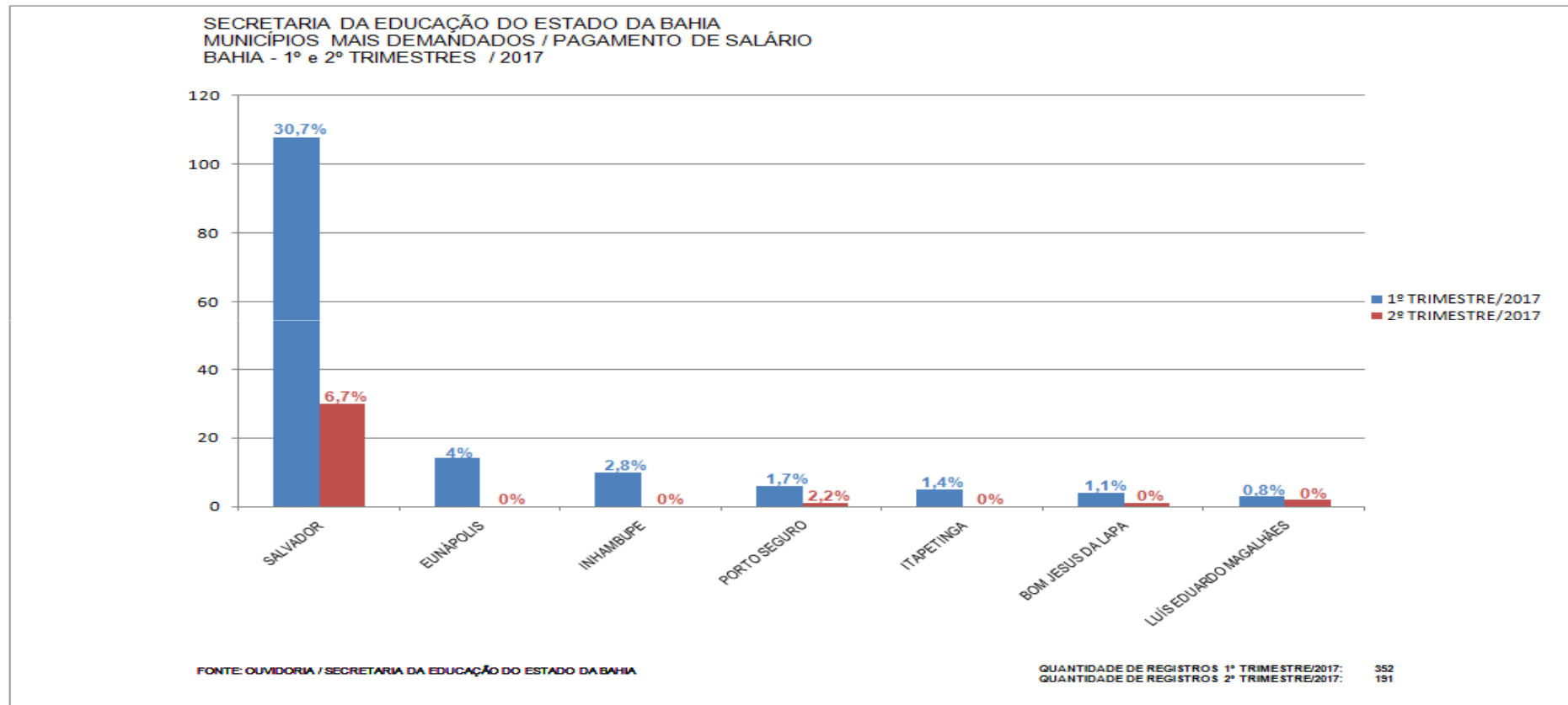


Observa-se no gráfico ao lado, que as demandas referentes a Terceirizado apresentaram uma queda percentual de 29,6% no 2º trimestre/2017, em relação ao 1º trimestre/2017. Já com relação as demandas referentes a Reda, percebe-se um aumento percentual de 18,7% no 2º trimestre/2017, em relação ao 1º trimestre/2017, em virtude do atraso na renovação dos contratos e pendência de pagamentos.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



## Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, no 1º e 2º trimestres/2017.

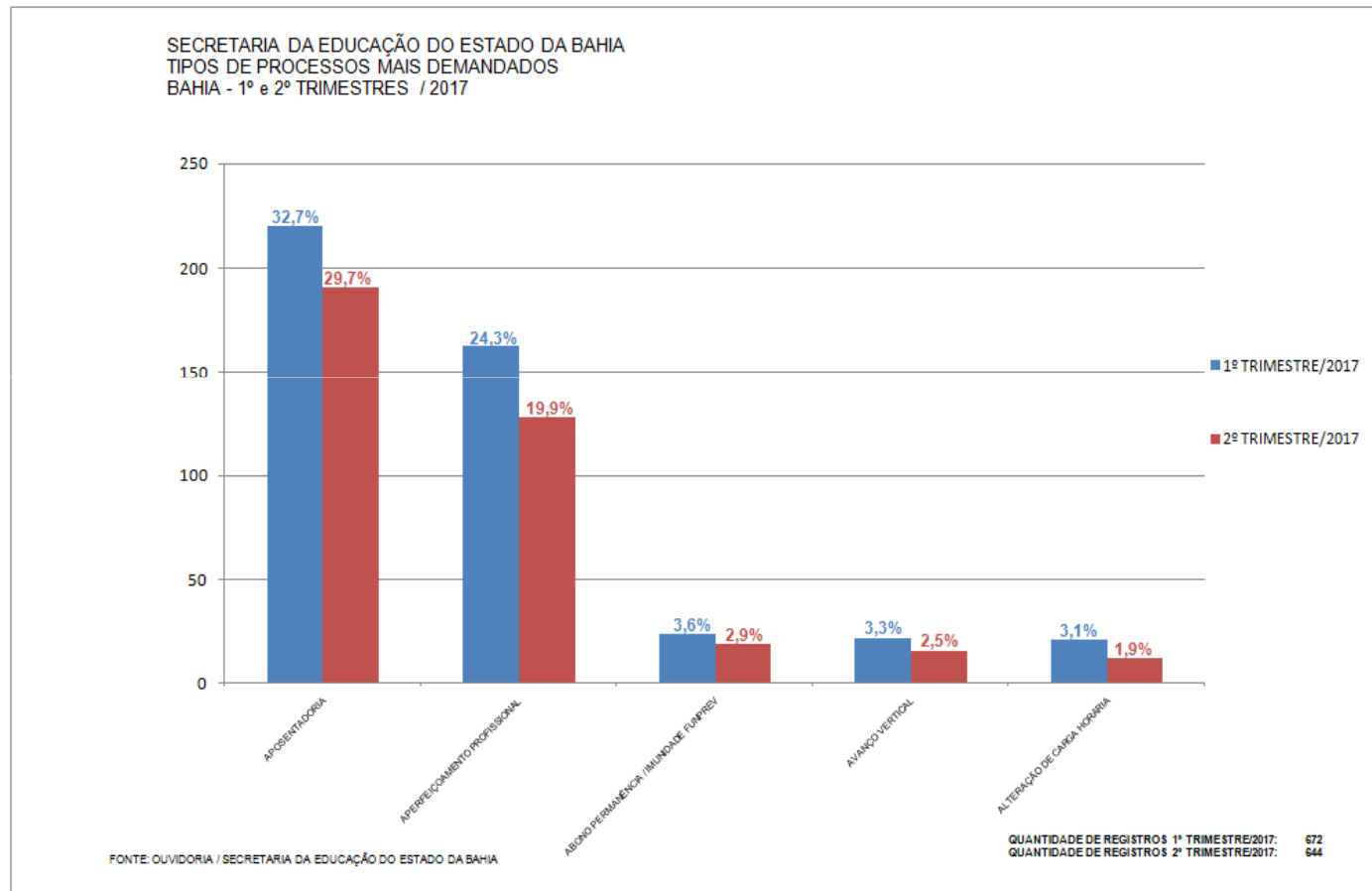


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas dos municípios Salvador e Porto Seguro, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.





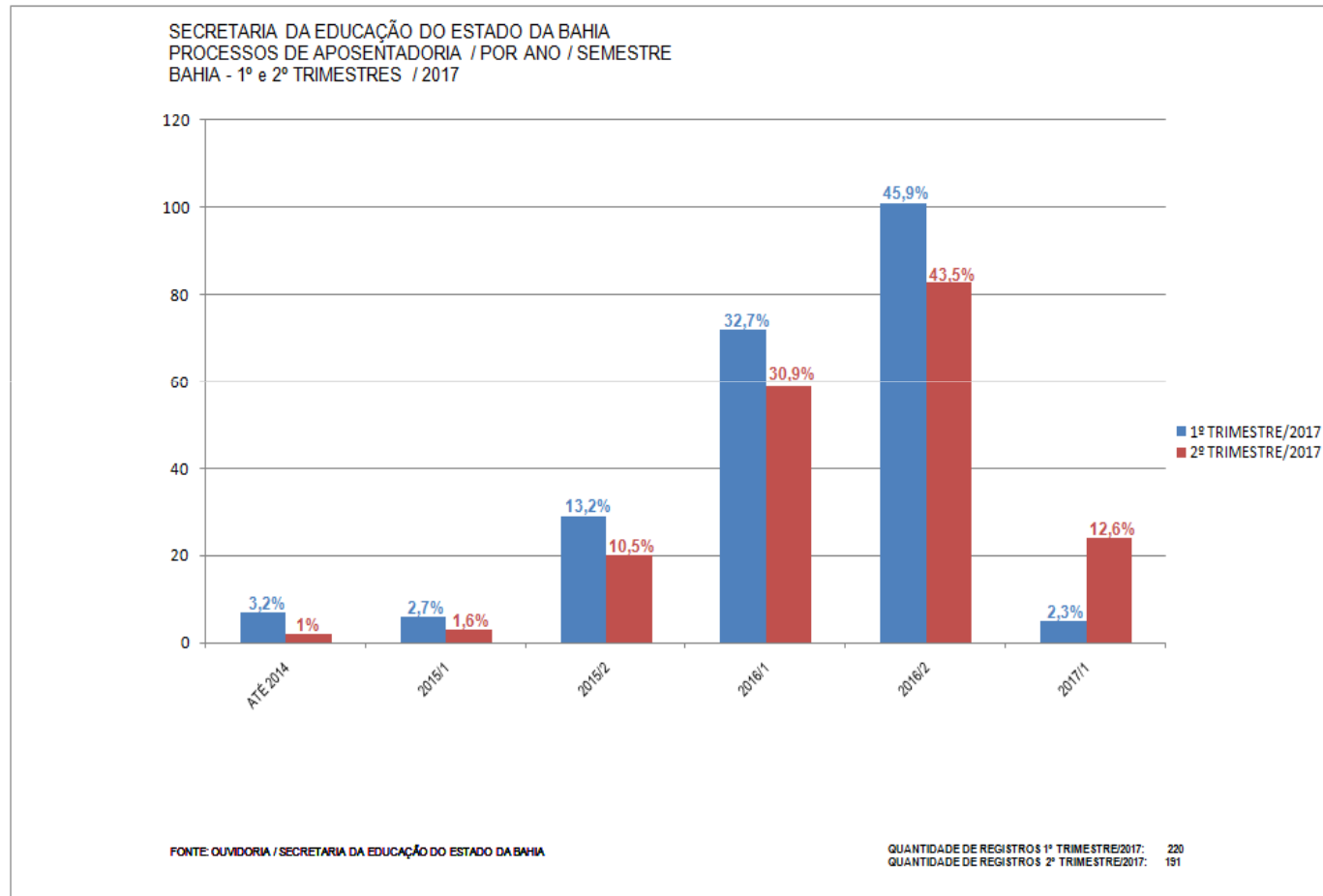
Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2017.



Com relação ao assunto Andamento de Processo, observa-se entre o 1º e 2º trimestres/2017, uma queda percentual de 18,1% nos processos de gratificação profissional, em virtude da publicação em diário oficial.



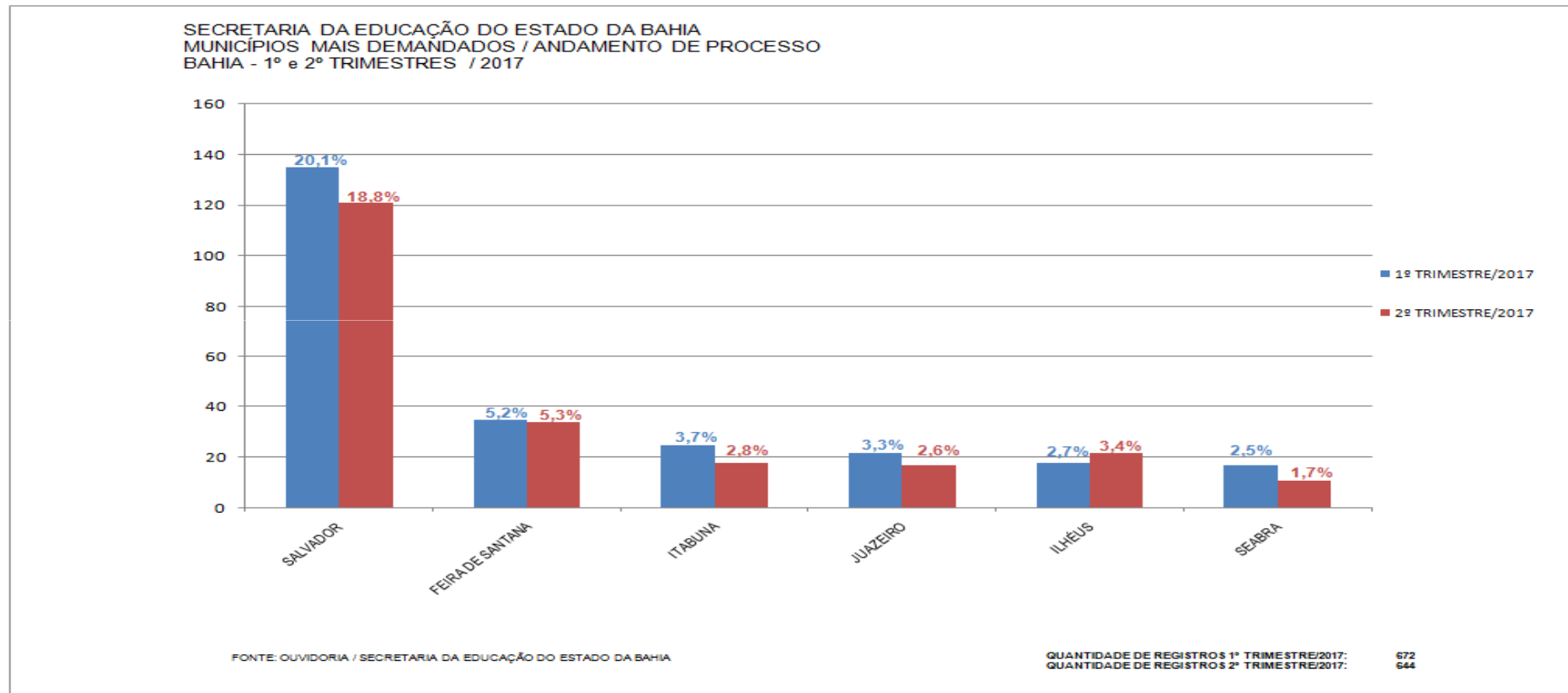
**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de processos referentes a aposentadoria protocolados por ano/semestre, com base nos registros recebidos no 1º e 2º trimestres/2017.**



Com base nos registros recebidos no 2º trimestre/2017, referentes a aposentadoria, destacamos uma queda percentual de 20,4% em relação aos processos protocolados em 2015/2, em relação aos registros recebidos no 1º trimestre/2017. Percebe-se também, no mesmo período, um aumento percentual de 81,7% no processos protocolados em 2017/1, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo. Com relação aos processos protocolados em 2016/1 e 2016/2, a média percentual de registros recebidos foi mantida nos dois primeiros trimestres de 2017.



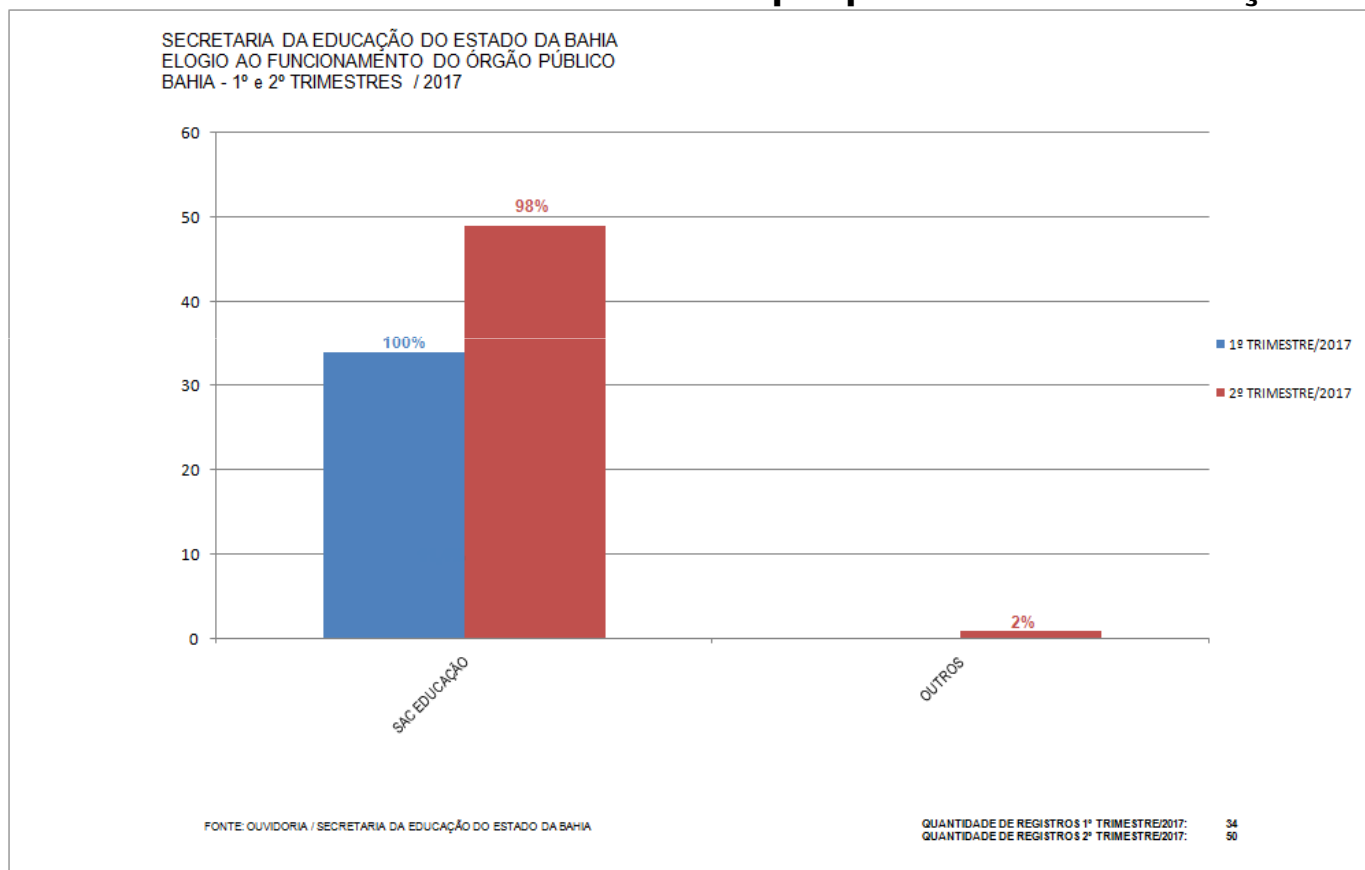
## Municípios que mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, no 1º e 2º trimestres/2017.



Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas do município Feira de Santana, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



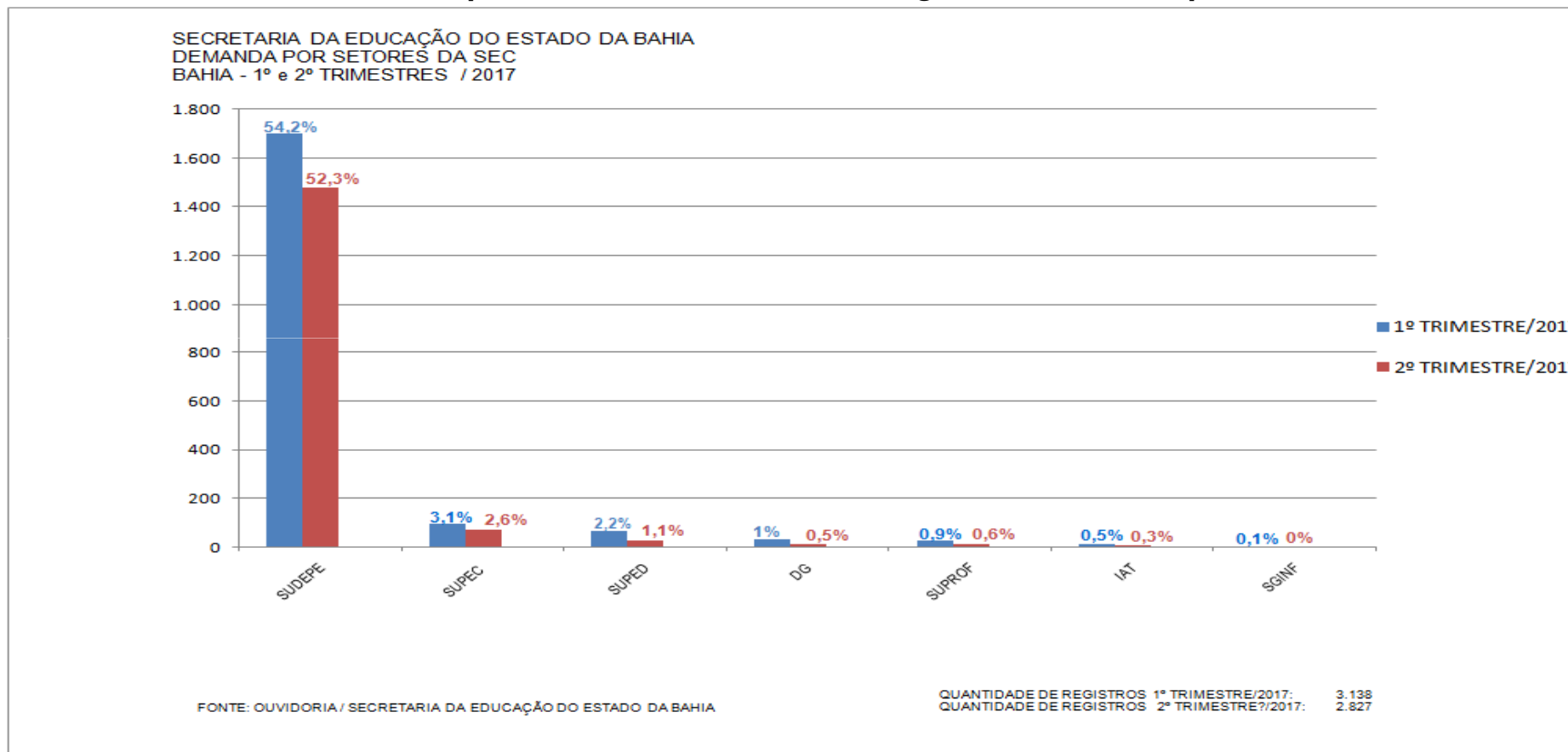
**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de registros recebidos referentes a Elogio ao Funcionamento do Órgão Público, no 1º e 2º trimestres/2017, com destaque para o SAC/EDUCAÇÃO.**



Com base nos registros recebidos no 2º trimestre/2017, referentes a Elogio ao Funcionamento do Órgão Público, destaca-se que 98% referem-se ao SAC/EDUCAÇÃO.



Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, no 1º e 2º trimestres/2017, a SUDEPE corresponde a maior demanda de registros recebidos pela Ouvidoria.



Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas de SUDEPE, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



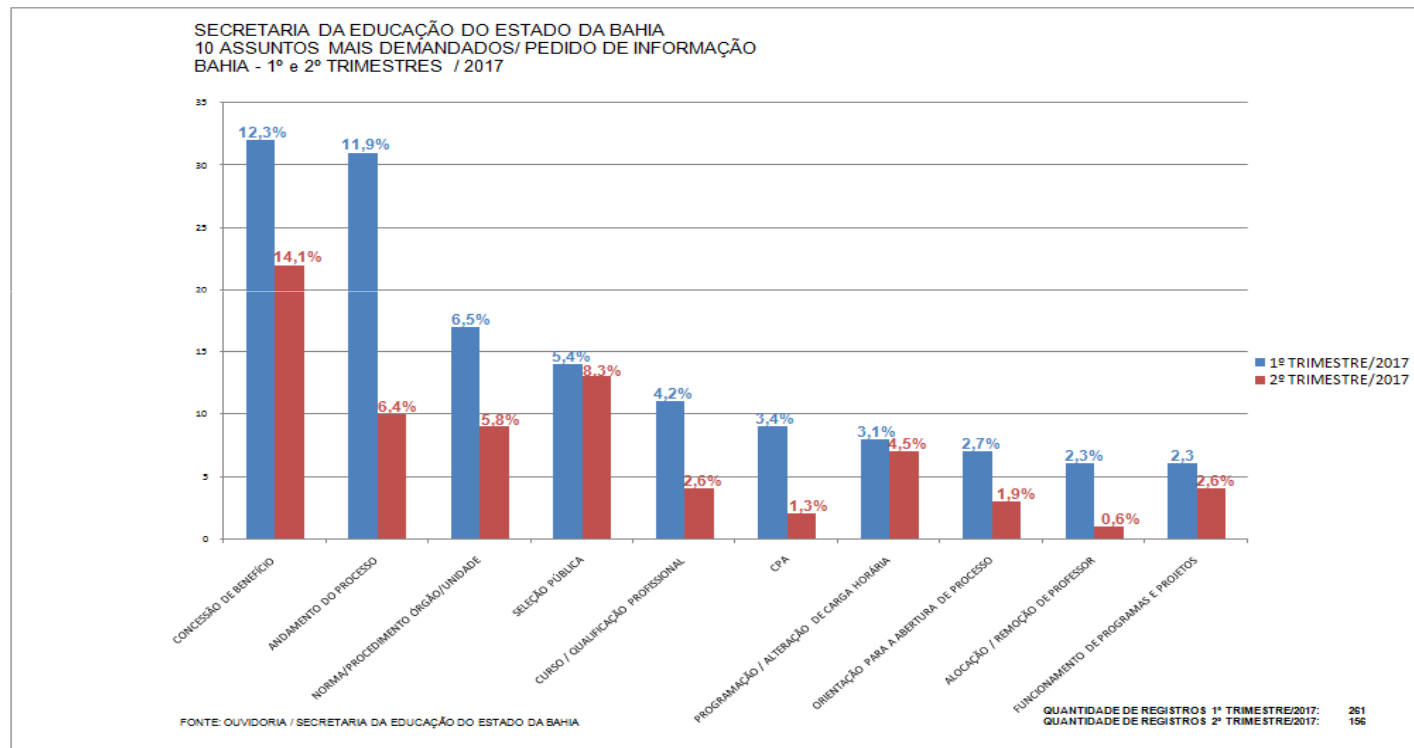
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





### 3 – Pedido de Informação

No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, no 1º e 2º trimestres/2017.

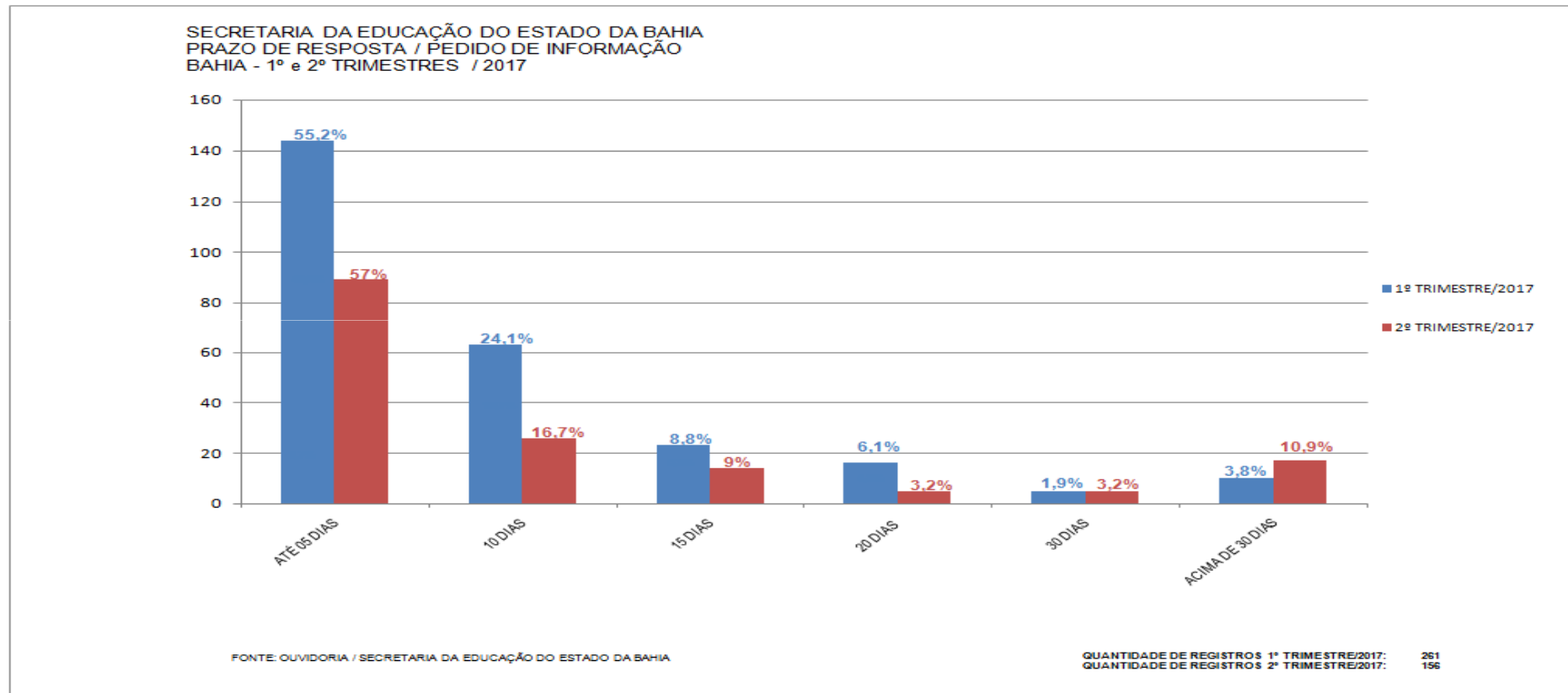


Destacamos que os Pedidos de Informação referentes ao Assunto Andamento de Processo apresentaram uma queda percentual de 46,2% entre as demandas recebidas no 1º e 2º trimestres/2017. Já as demandas referentes a Seleção Pública tiveram um aumento percentual de 34,9% no 2º trimestre/2017 em relação ao 1º trimestre/2017, em virtude da realização do processo seletivo Reda para a Educação Básica e Profissional.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



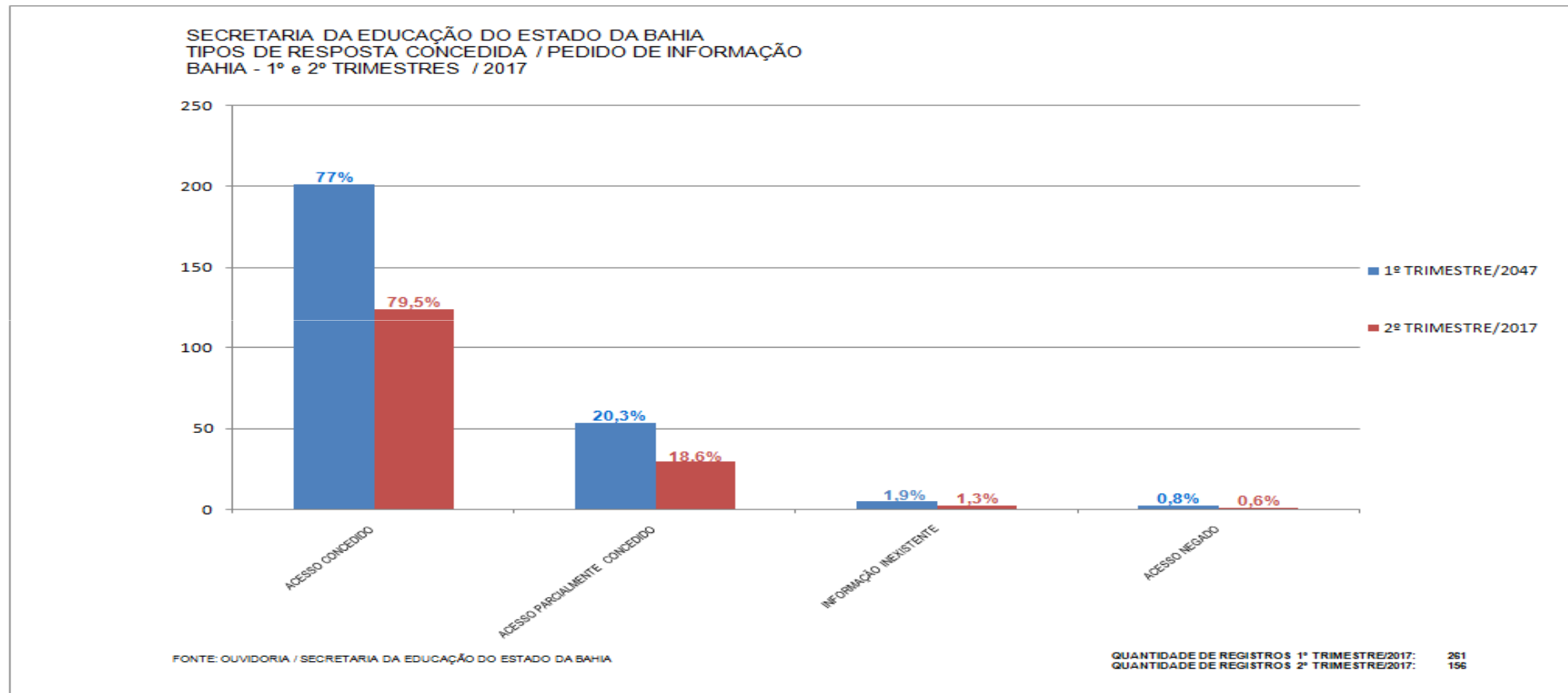
No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, no 1º e 2º trimestres/2017.



Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



## No 2º trimestre/2017, 79,5% dos registros referentes a Pedido de Informação tiveram acesso concedido.

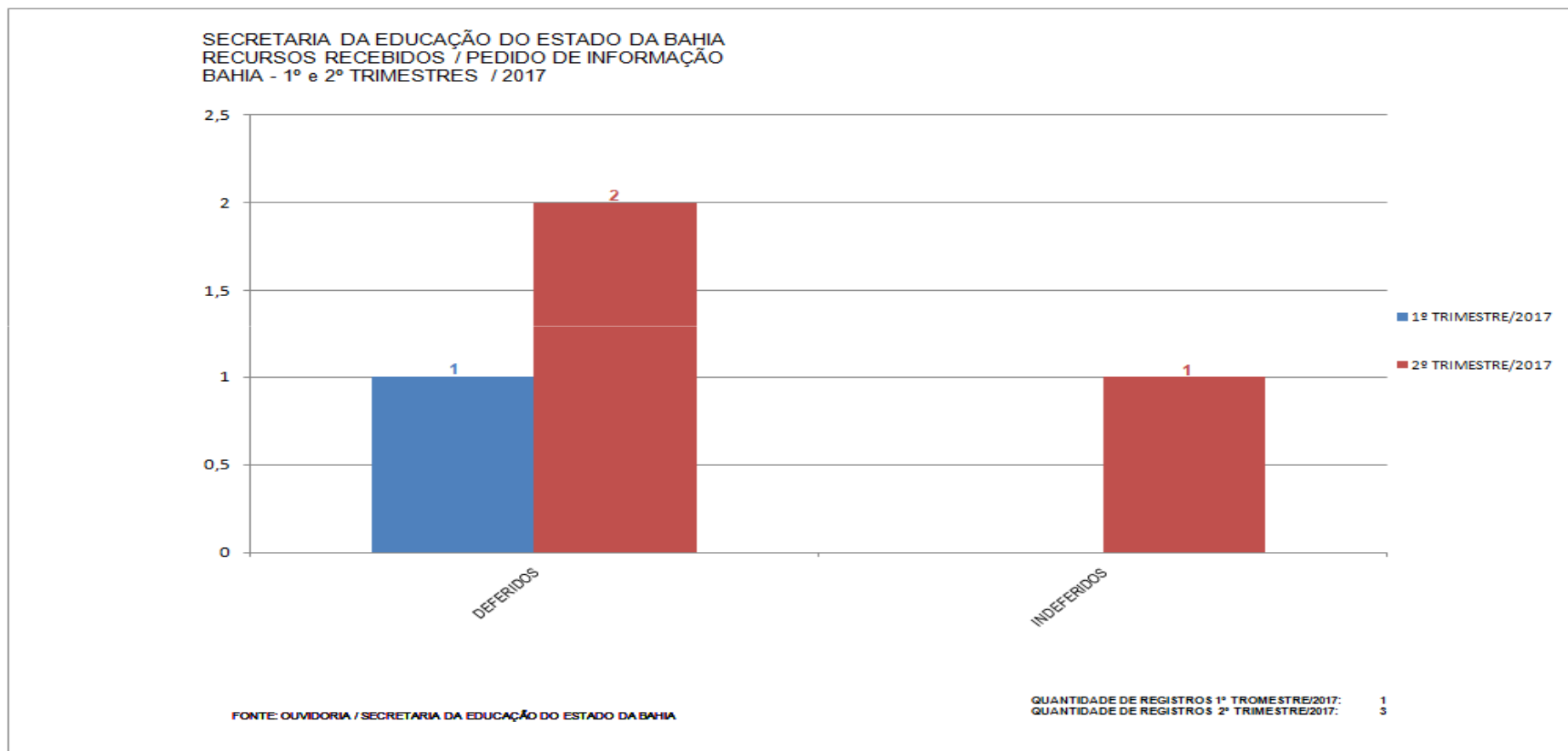


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas de Acesso Concedido, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.





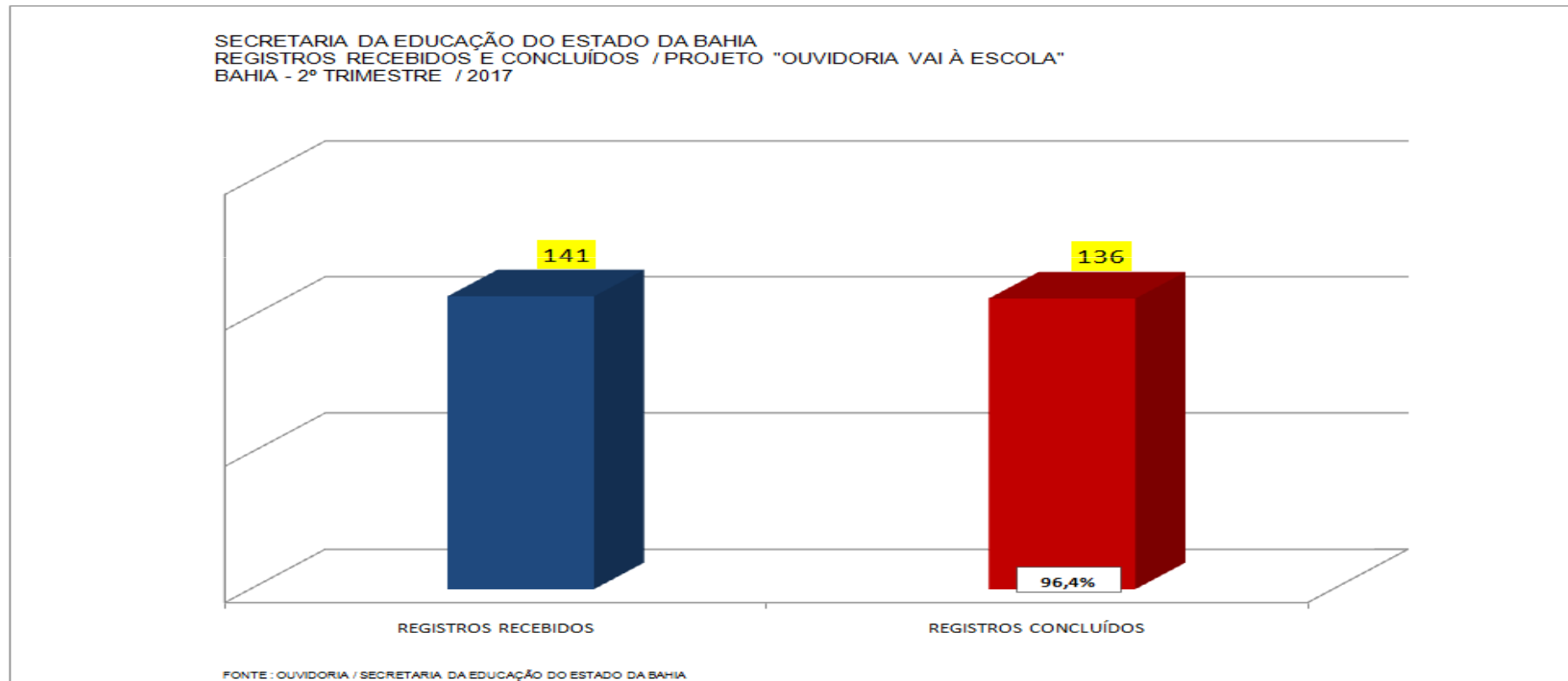
**Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedido de Informação, no 1º e 2º trimestres/2017.**





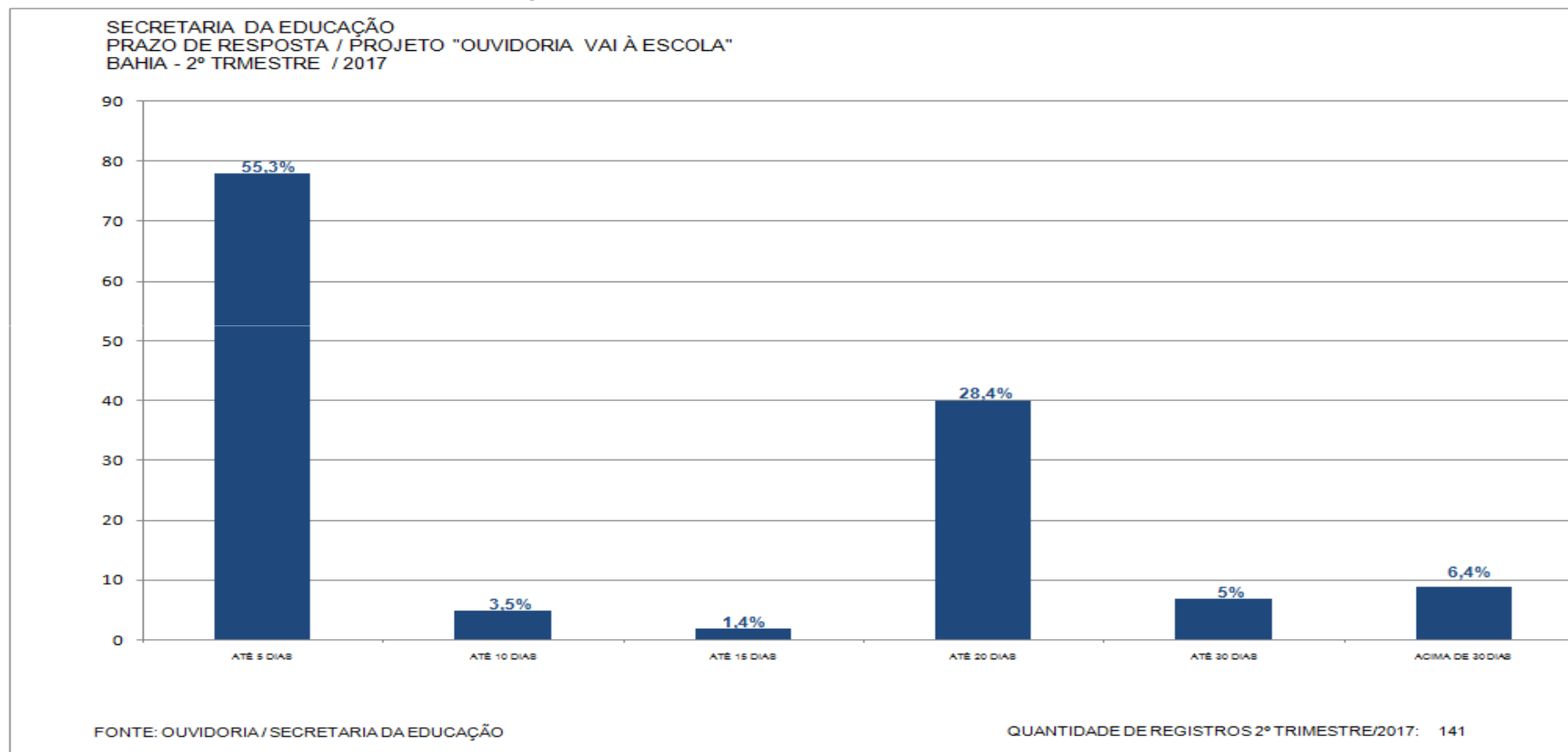
## 4 – Projeto “Ouvidoria vai à Escola”

A Ouvidoria respondeu 96,4% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no 2º trimestre/2017.



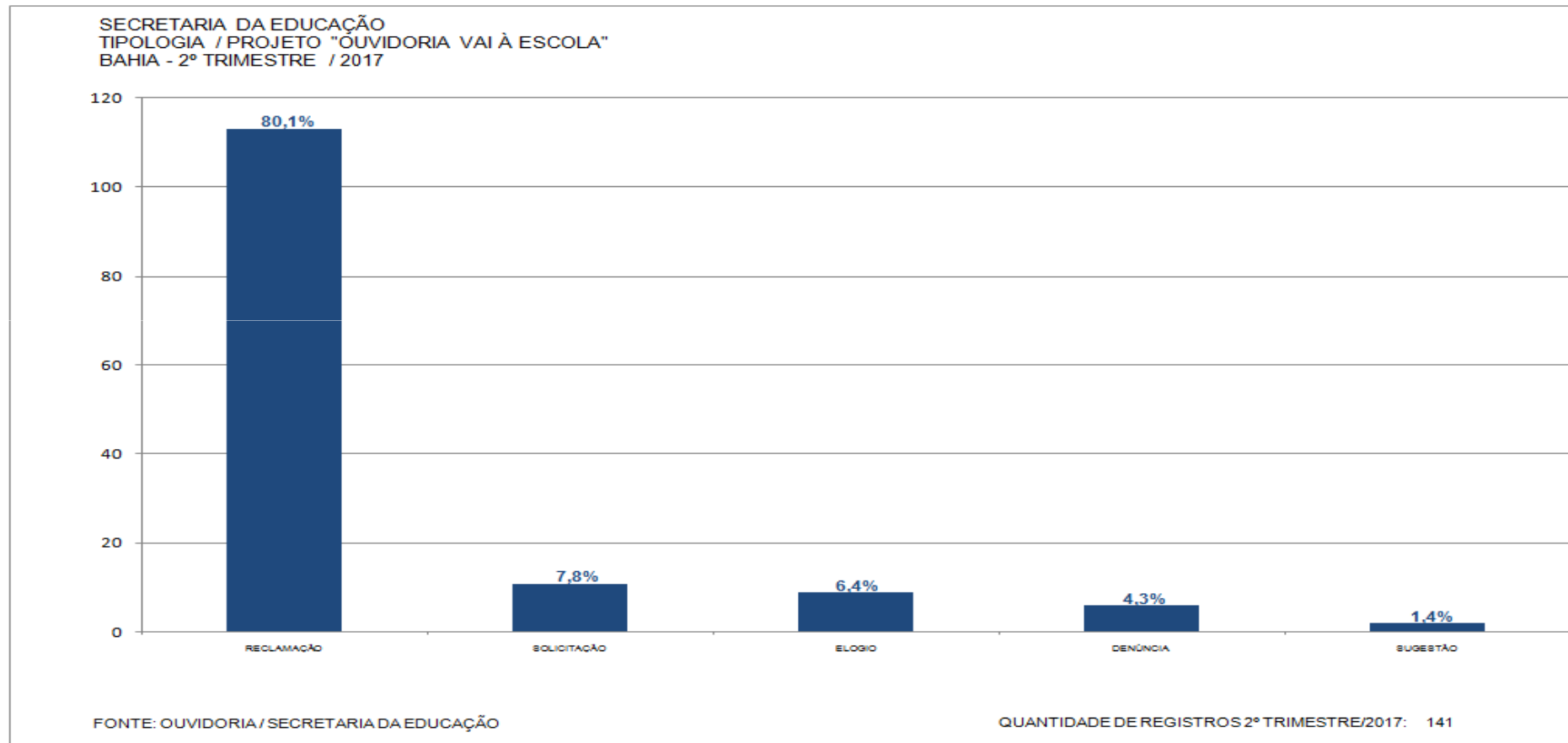


No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestres/2017.



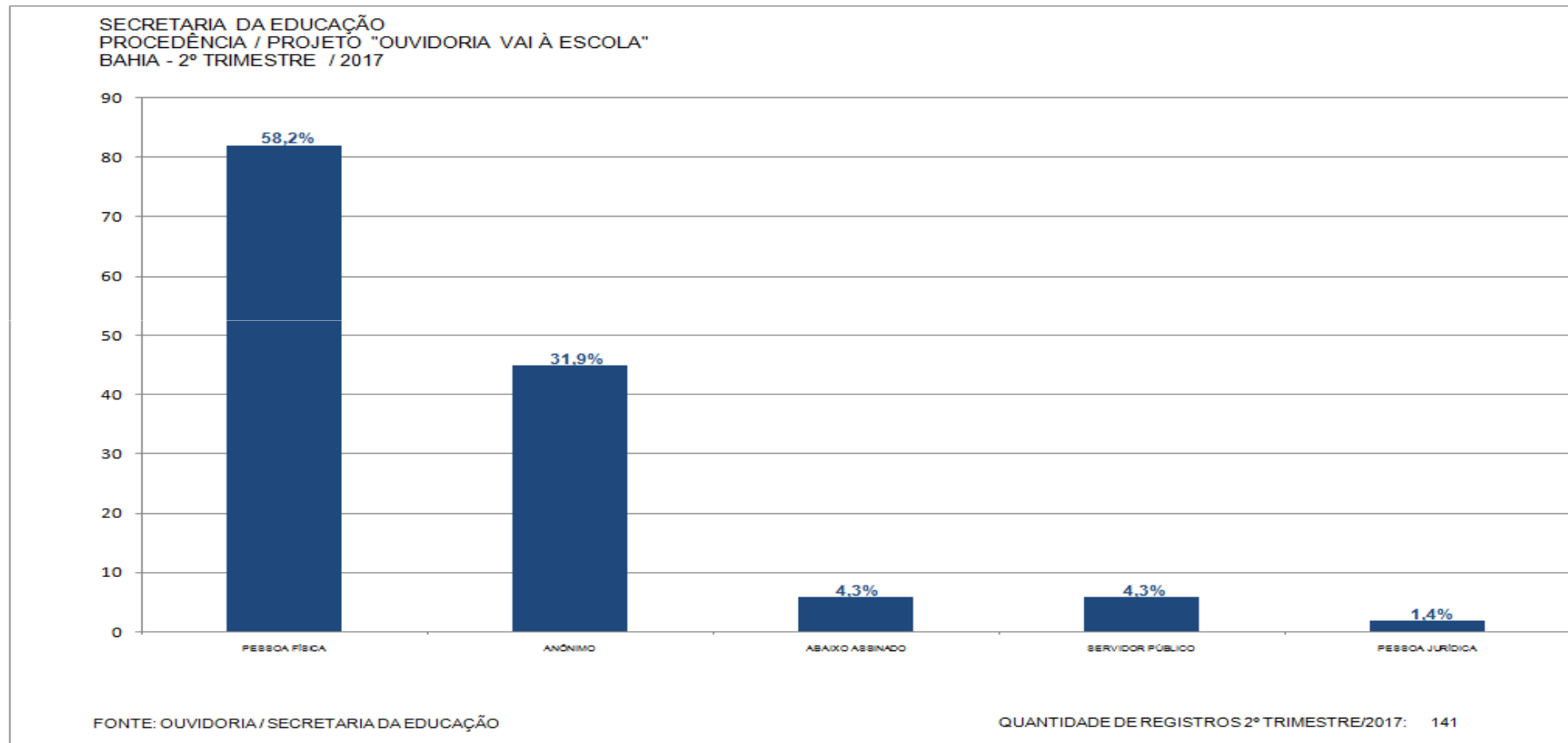


## Reclamação corresponde o maior número de registros, na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestres/2017.



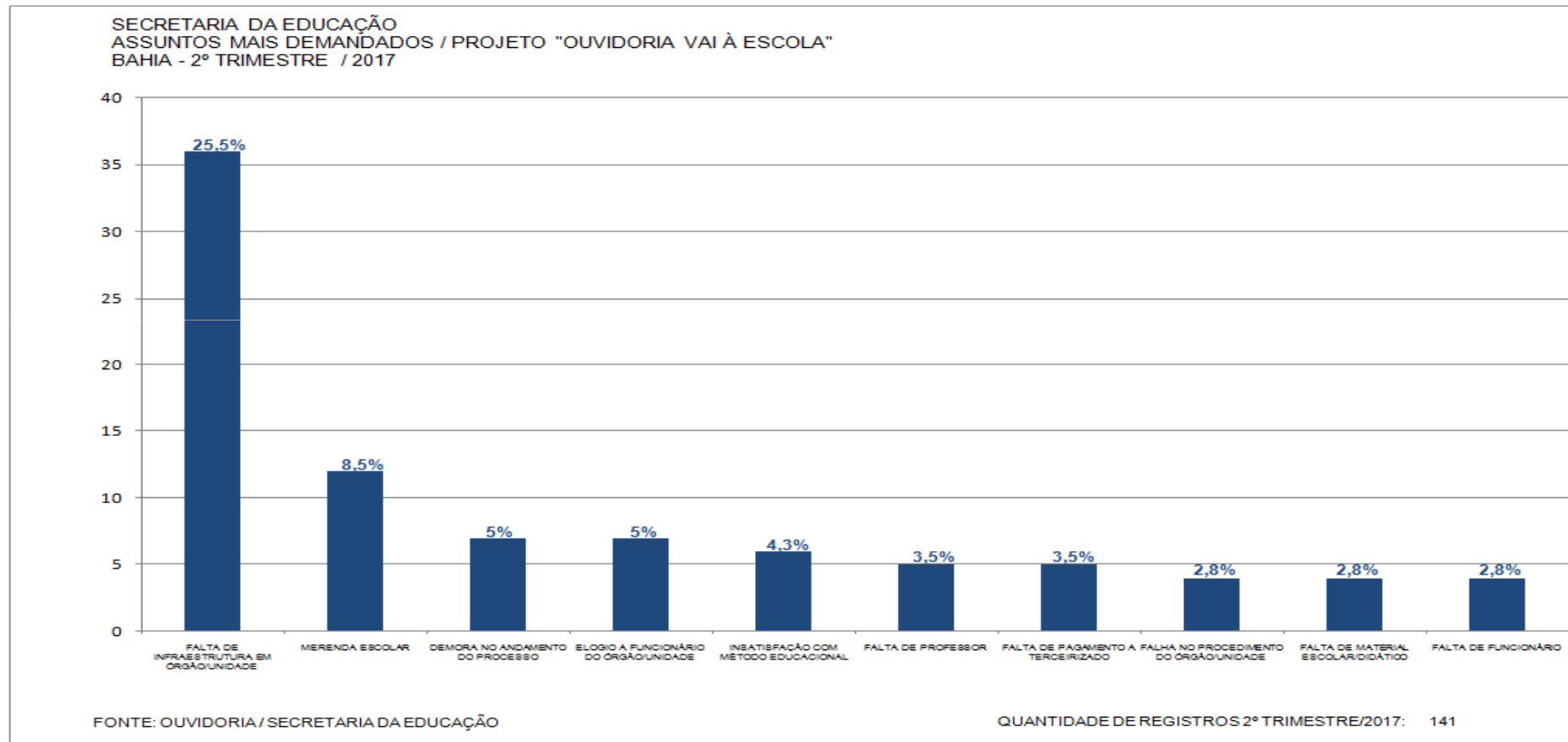


## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo, na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestres/2017.



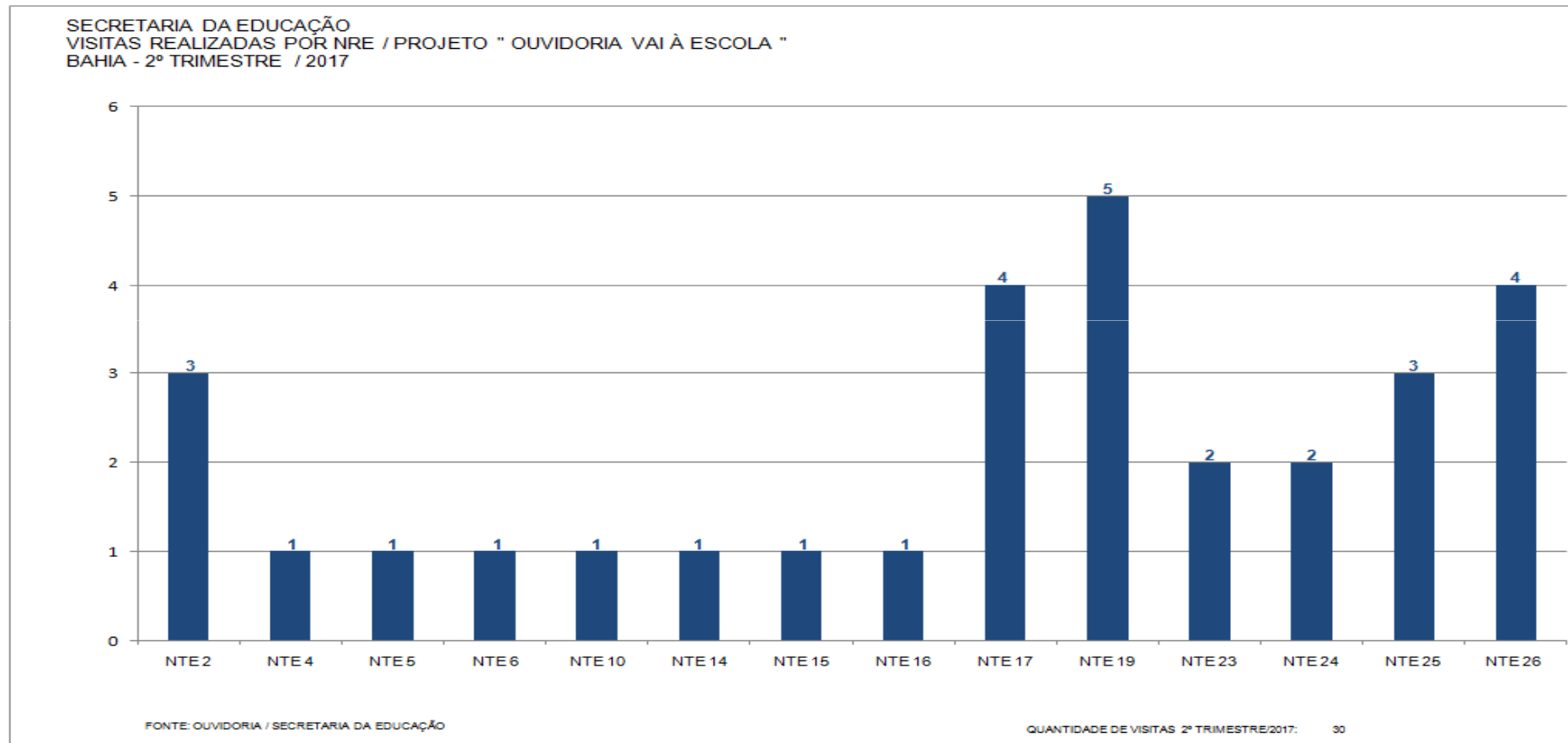


## Falta de Infraestrutura em Unidade Escolar, com 25,5%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “ Ouvidoria vai à Escola ”, no 2º trimestres/2016.





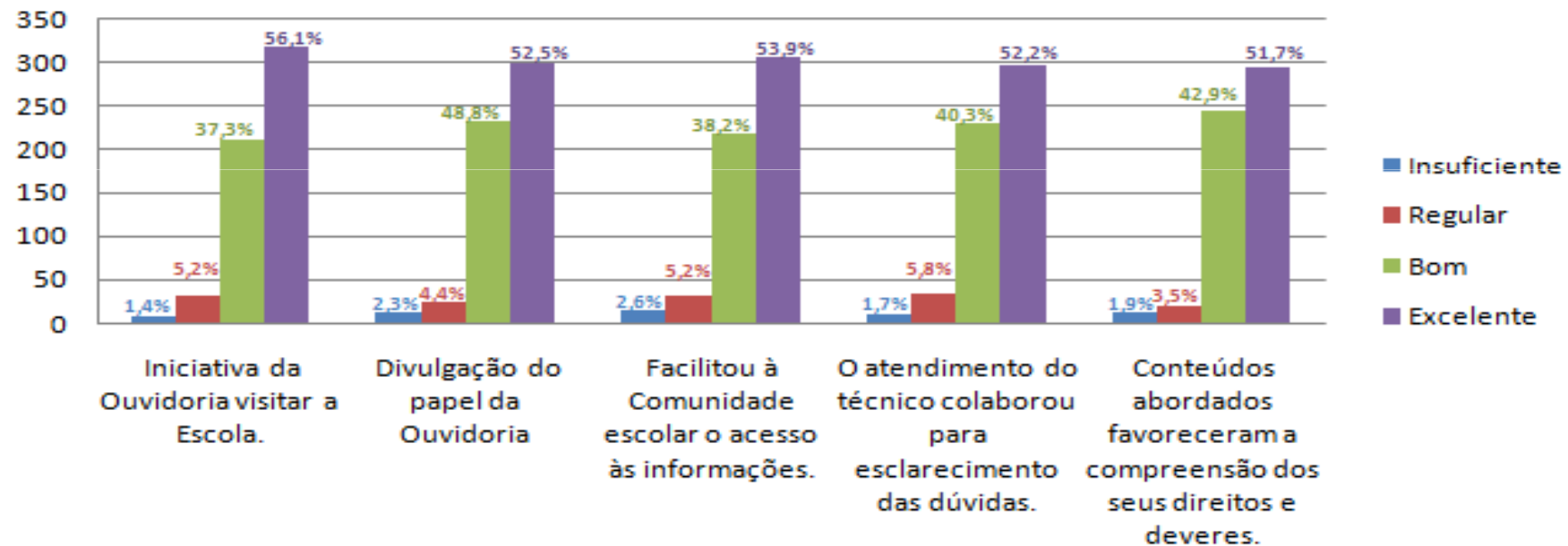
**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NTE, no 2º trimestre/2017, totalizando 30 unidades escolares.**





**Em 30 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no 2º trimestre/2017, 93,4% 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: 571





## **5 – Participação em Eventos no 1º e 2º Trimestres/2017**

**-Reunião Geral de Ouvidorias 2017 e Seminário Internacional de Transparência e Acesso a informação, promovido pela Ouvidoria Geral da União (14 a 16/03/2017);**

**-Encontro de Formação dos Técnicos dos Núcleos Territoriais de Educação (24 e 25/04/2017);**

**-Projeto “Ouvidoria Ativa”:**

**- 1º Trimestre/2017**

**Bairro: Santo Inácio (Município Salvador).**

**- 2º Trimestre/2017 – Bairros: Saboeiro (Município Salvador), Feira X (Município Feira de Santana) e Portão (Município de Lauro de Freitas).**



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## 6 - 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;
- ✓ As demandas referentes a Pessoa Física destacaram-se no 1º e 2º trimestres/2017;
- ✓ A Internet e o telefone foram os meios de contato mais utilizados para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2017;
- ✓ Pagamento de Salário apresentou uma diminuição percentual de 39,3% nas demandas no 2º trimestre/2017, em relação ao 1º trimestre/2017;
- ✓ Destaca-se, no 2º trimestre/2017, uma diminuição percentual de 29,6% nas demandas referentes a Terceirizado, em virtude da regularização do pagamentos pendentes do ano de 2016; já com relação as demandas referentes a Reda, percebe-se um aumento percentual de 18,7% no 2º trimestre/2017, em relação ao 1º trimestre/2017, em virtude do atraso na renovação dos contratos e da regularização dos pagamentos;
- ✓ 98% dos Elogios ao Funcionamento do Órgão Público recebidos no 2º trimestre/2017, referem-se ao SAC/EDUCAÇÃO;
- ✓ 57% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 2º trimestre/2017, foram respondidos em até cinco dias úteis;



- ✓ 79,5% dos Pedidos de Informação recebidos no 2º trimestre/2017, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ No 2º trimestre/2017, foram recebidos três recursos referentes a Pedido de Informação, sendo dois deferidos e um indeferido;
- ✓ Em 30 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2017, 93,4% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;
- ✓ 96,4% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidos no 2º trimestre/2017, já foram respondidos;
- ✓ 55,3% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola” recebidos no 2º trimestre/2017, foram respondidos até cinco dias úteis;
- ✓ Pessoa Física representou 58,2% da demanda recebida na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2017;
- ✓ Falta de Infraestrutura em Unidade Escolar, com 25,5%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2017.



**0800 28 40011**

**ouvidoria@educacao.ba.gov.br**

**www.educacao.ba.gov.br**

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



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO

