

Ouvidoria

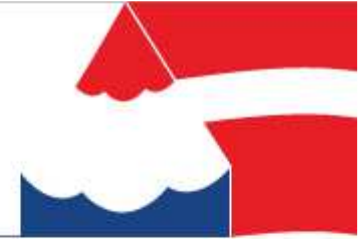
vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM
AJUDAR A MELHORAR
A EDUCAÇÃO



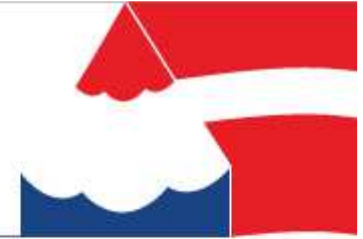
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades
Janeiro à Junho / 2016**



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Rui Costa

Secretário de Educação
Walter Pinheiro

Sub-secretário de Educação
Aderbal de Castro

Chefe de Gabinete
Cláudio Silva

Ouvidor Geral do Estado
Yulo Oiticica

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidor Adjunto
Cynthia Almeida

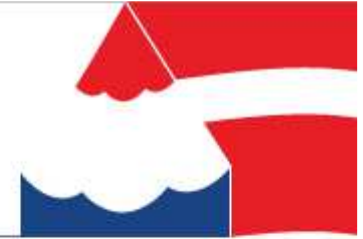
Técnicos
Eneide Vânia
Gabriela Aragão
Kátia Castro
Maíra Miranda
Márcia Muniz
Tânia Mara
Vânia Vieira

Estagiários
Diego Nogueira
Emerson Brito
Larissa Silva
Matheus Barbosa
Simone Miranda
Yasmim Maia



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

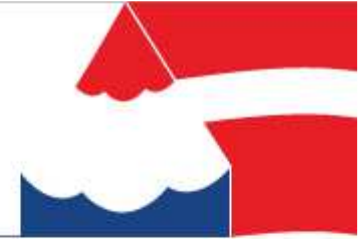




1 - Considerações iniciais

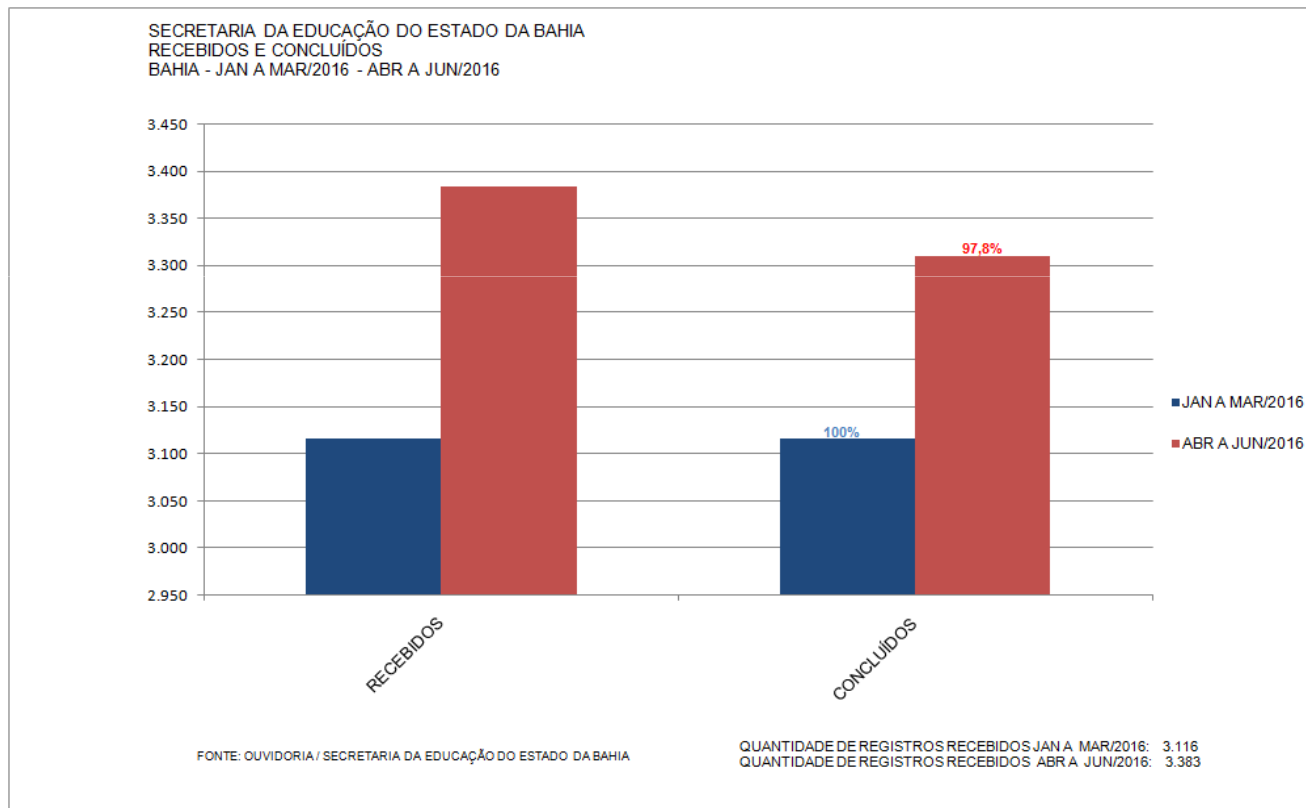
- Ouvidoria pública:
 - ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos sociais e do controle social.
 - ferramenta de gestão - informações e avaliações das ações do poder público.
- Este relatório tem como base os 3.383 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, no 2º trimestre/2016, comparando com os 3.116 registros recebidos no 1º trimestre/2016.
- Desse total, no 1º trimestre já foram concluídos 100% e no 2º trimestre 97,8%, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.

Obs: Salienta-se que os gráficos, a seguir, variam em função do número de registros do respectivo período.



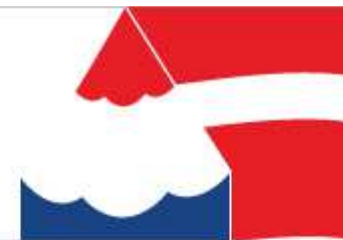
2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 97,8% das manifestações recebidas no 2º trimestre/2016.

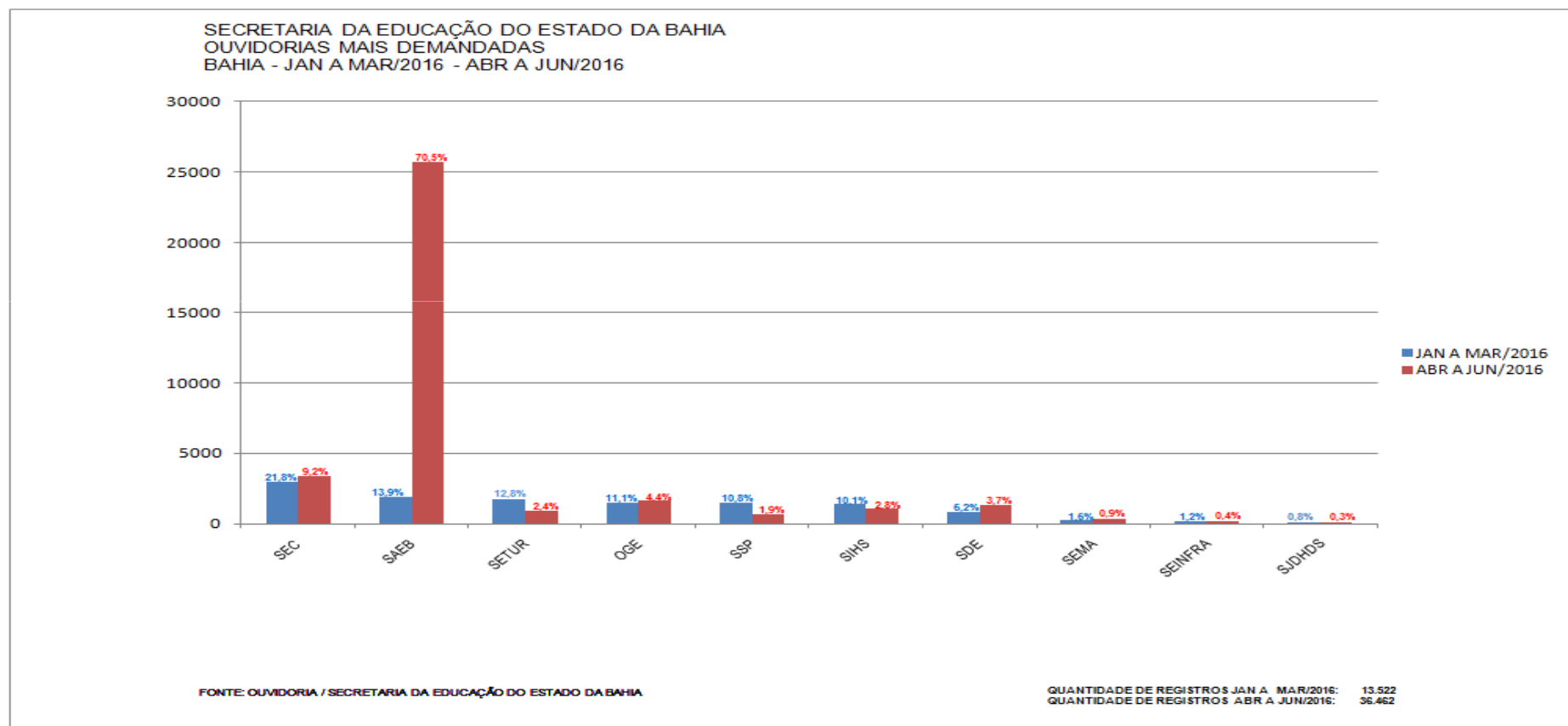


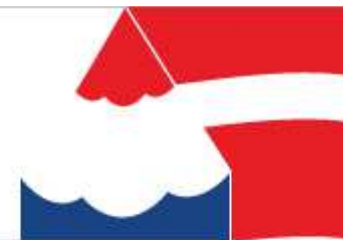
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 2º trimestre/2016 recebeu 3.383 registros e respondeu 97,8%, enquanto que no 1º trimestre/2016, recebeu 3.116 registros e respondeu 100% das ocorrências.

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.

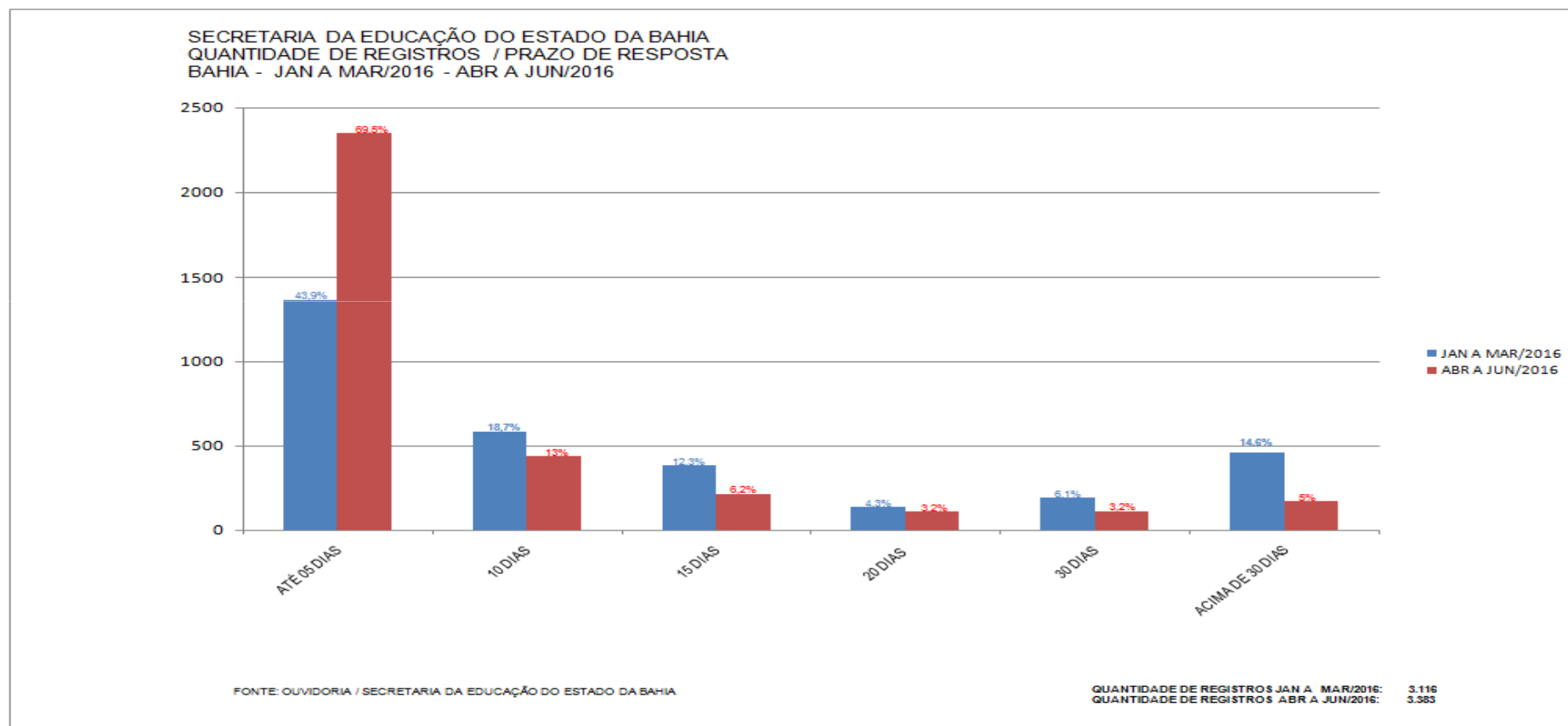


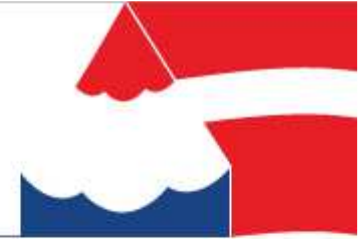
No gráfico abaixo, apresenta-se as Ouvidorias mais demandadas do Estado, no 1º e 2º trimestres/2016.



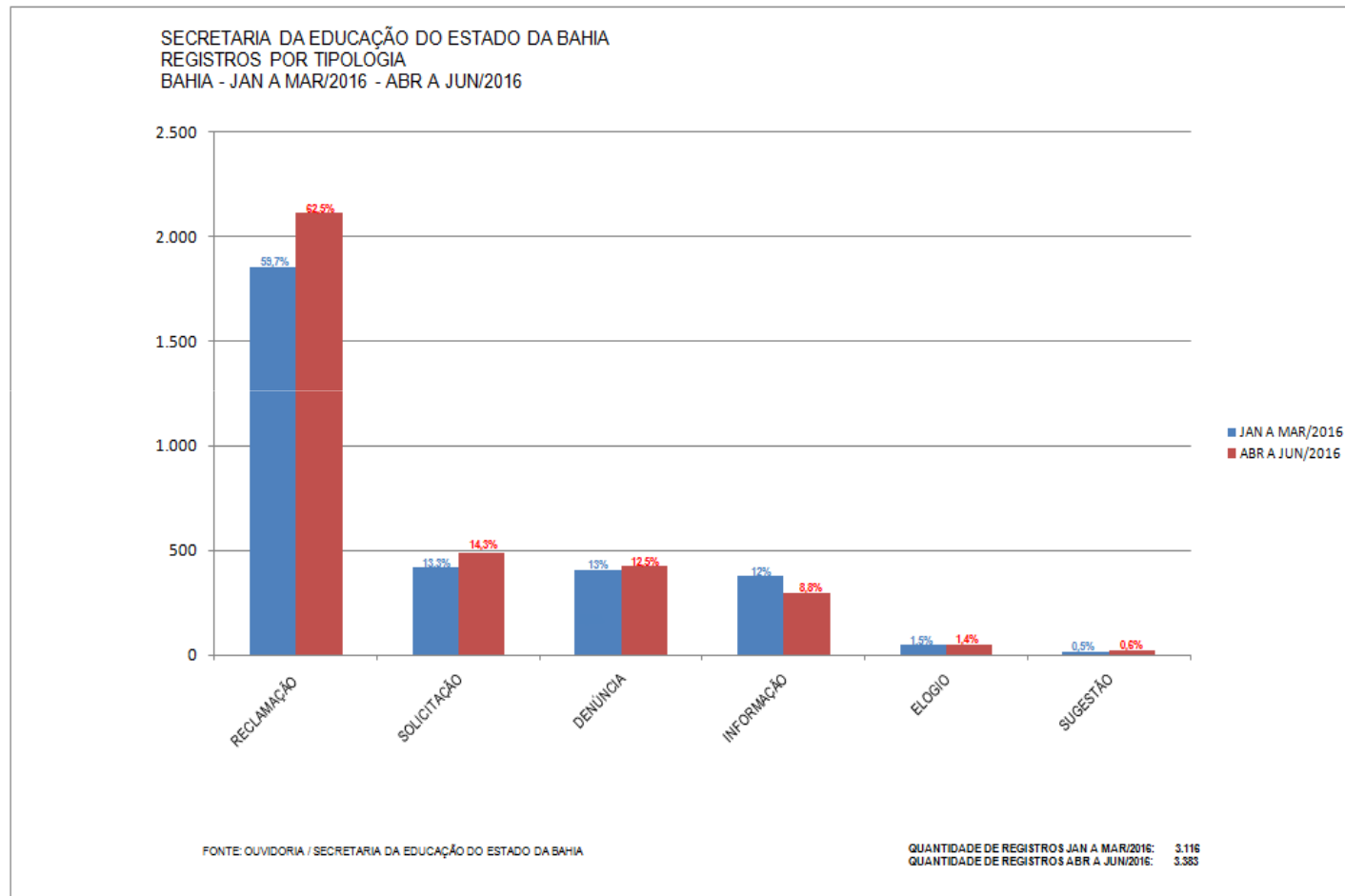


No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta no 1º e 2º trimestres/2016.

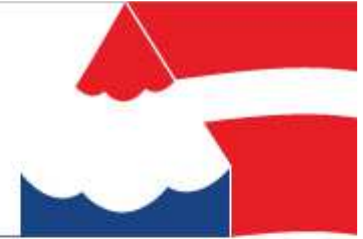




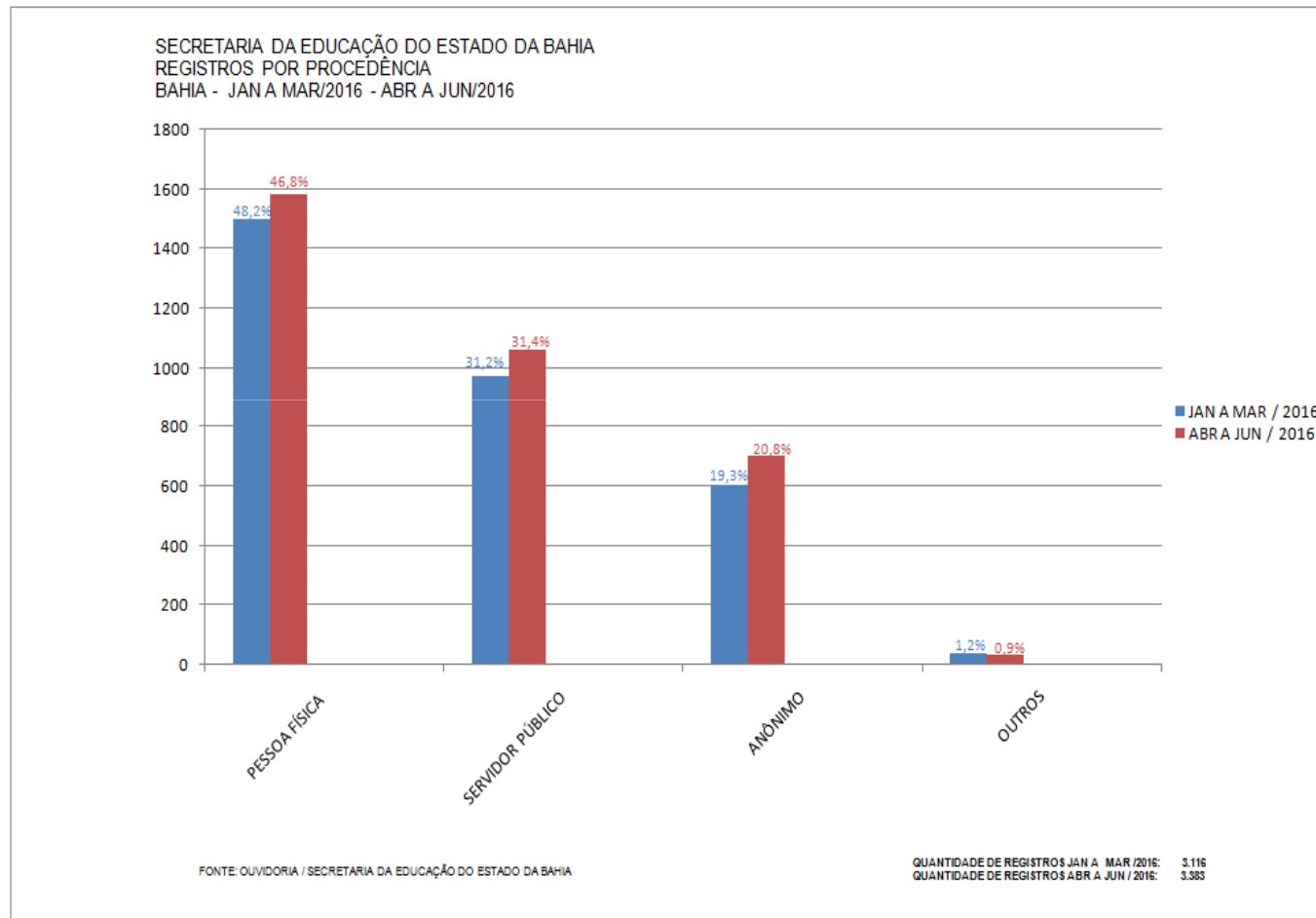
No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.



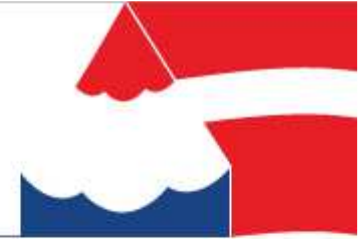
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no 2º trimestre/2016, a reclamação corresponde a 62,5% e no 1º semestre, 59,7%, seguida de solicitação com 14,3% no 2º trimestre e 13,3% no 1º trimestre. Verifica-se que apesar da Lei de Acesso à Informação, a quantidade de registros recebidos no 2º trimestre/2016 diminuíram em relação ao 1º trimestre/2016.



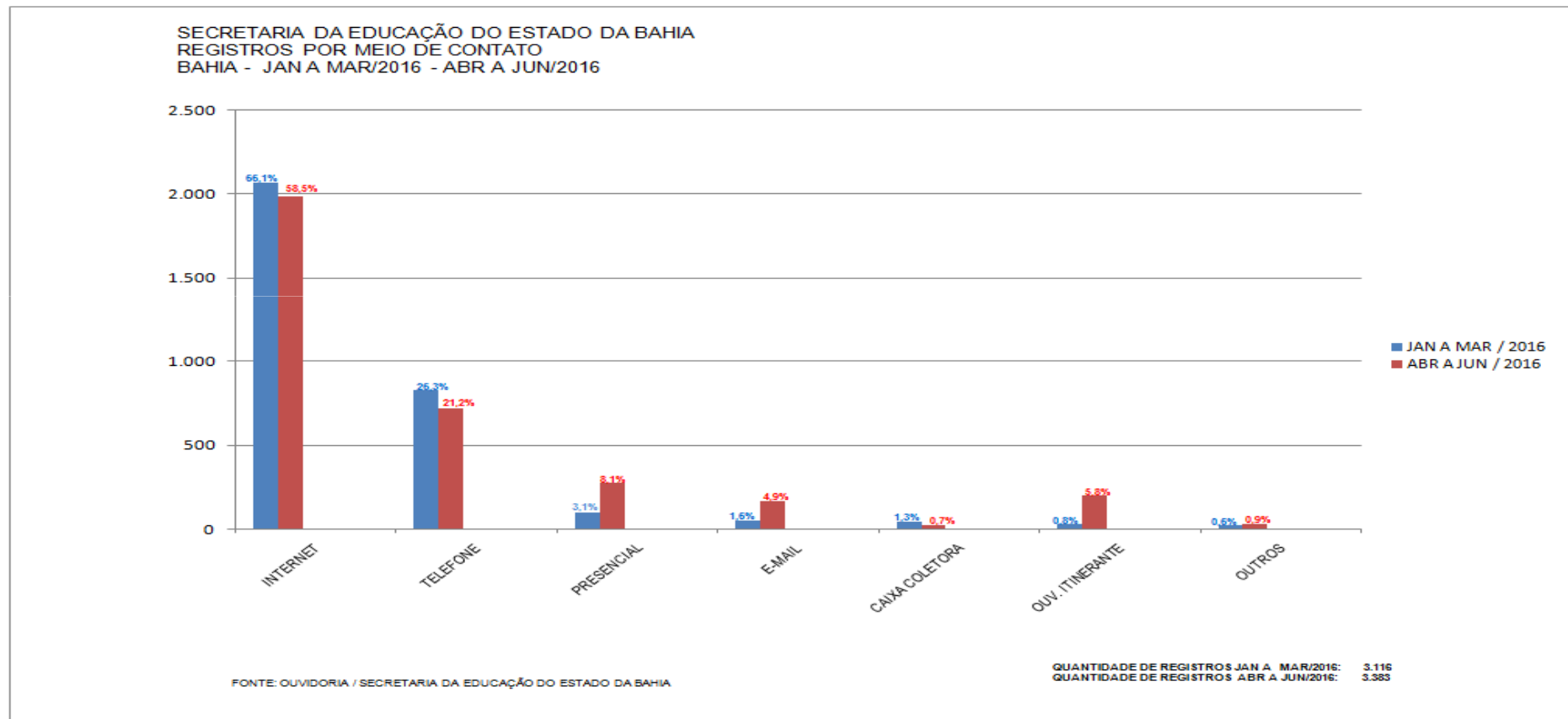
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

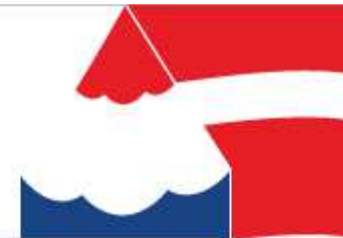


No que tange ao perfil dos manifestantes, no 2º trimestre/2016, pessoa física corresponde a 46,8% da demanda recebida, seguida de servidor público com 31,4%. Observa-se que Pessoa Física destacou-se nos 1º e 2º trimestres/2016, na procura dos serviços da Ouvidoria.



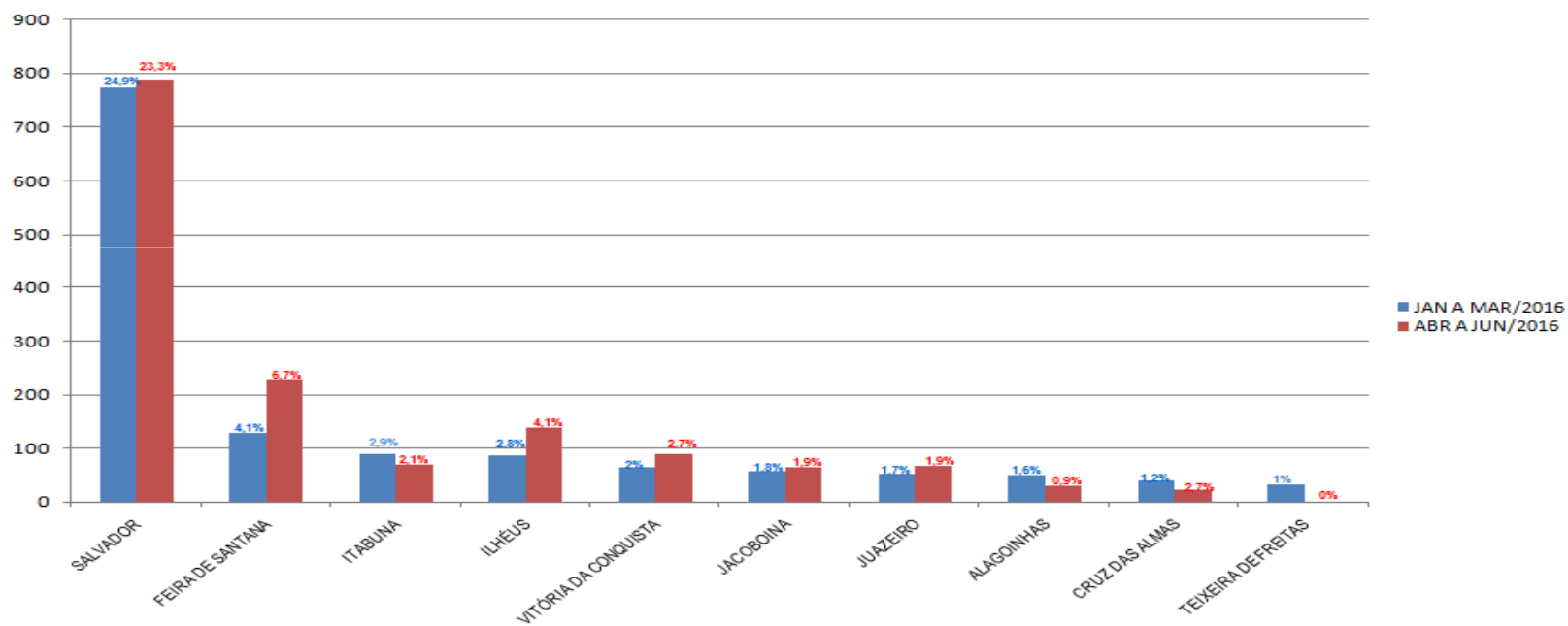
A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.





Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JAN A MAR/2016 - ABR A JUN/2016



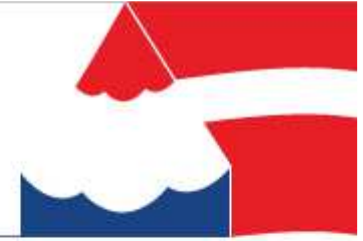
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 3.116
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 3.383



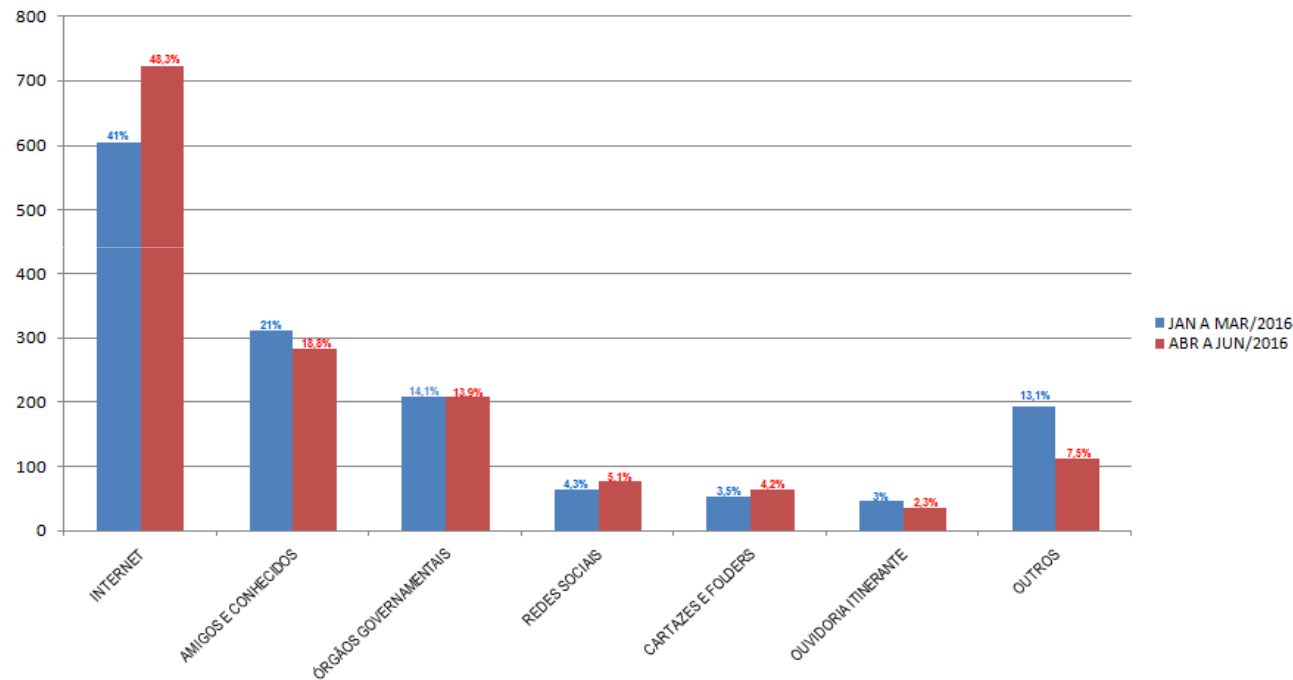
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.

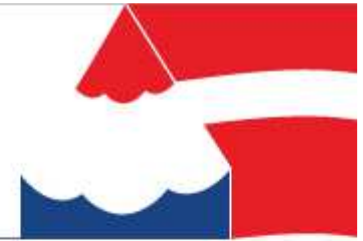
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA / 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JAN A MAR/2016 - ABR A JUN/2016



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

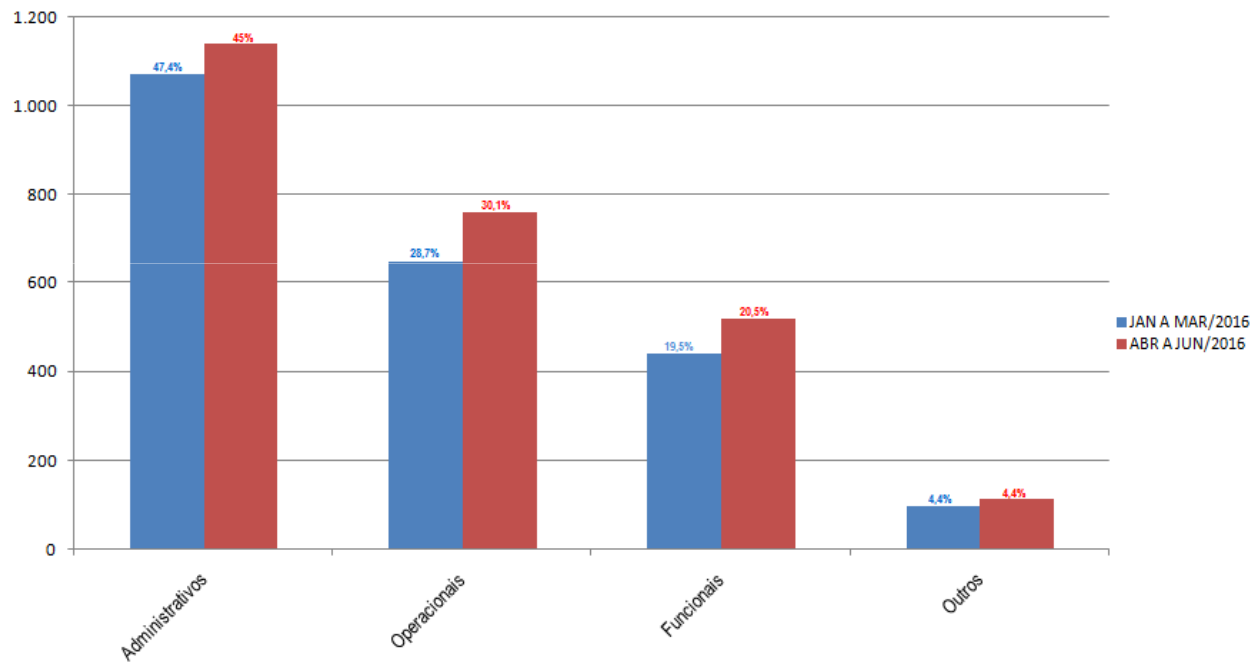
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 1.478
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 1.500

Considerando os dez assuntos mais demandados e os 1.500 registros recebidos no 2º trimestre/2016 que apontaram o meio pelo qual o cidadão ficou sabendo da Ouvidoria, e os 1.478 registros recebidos no 1º trimestre/2016, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos e conhecidos e órgãos governamentais.



Assuntos Administrativos correspondem a 45% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos Operacionais, com 30,1% e Assuntos Funcionais com 20,5%, no 2º trimestre/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
DESDOBRAMENTO DE DEMANDAS NEGATIVAS
BAHIA - JAN A MAR/2016 - ABR A JUN/2016



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 2.265
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 2.538

ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

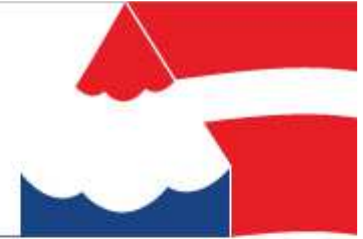
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

ASSUNTOS FUNCIONAIS

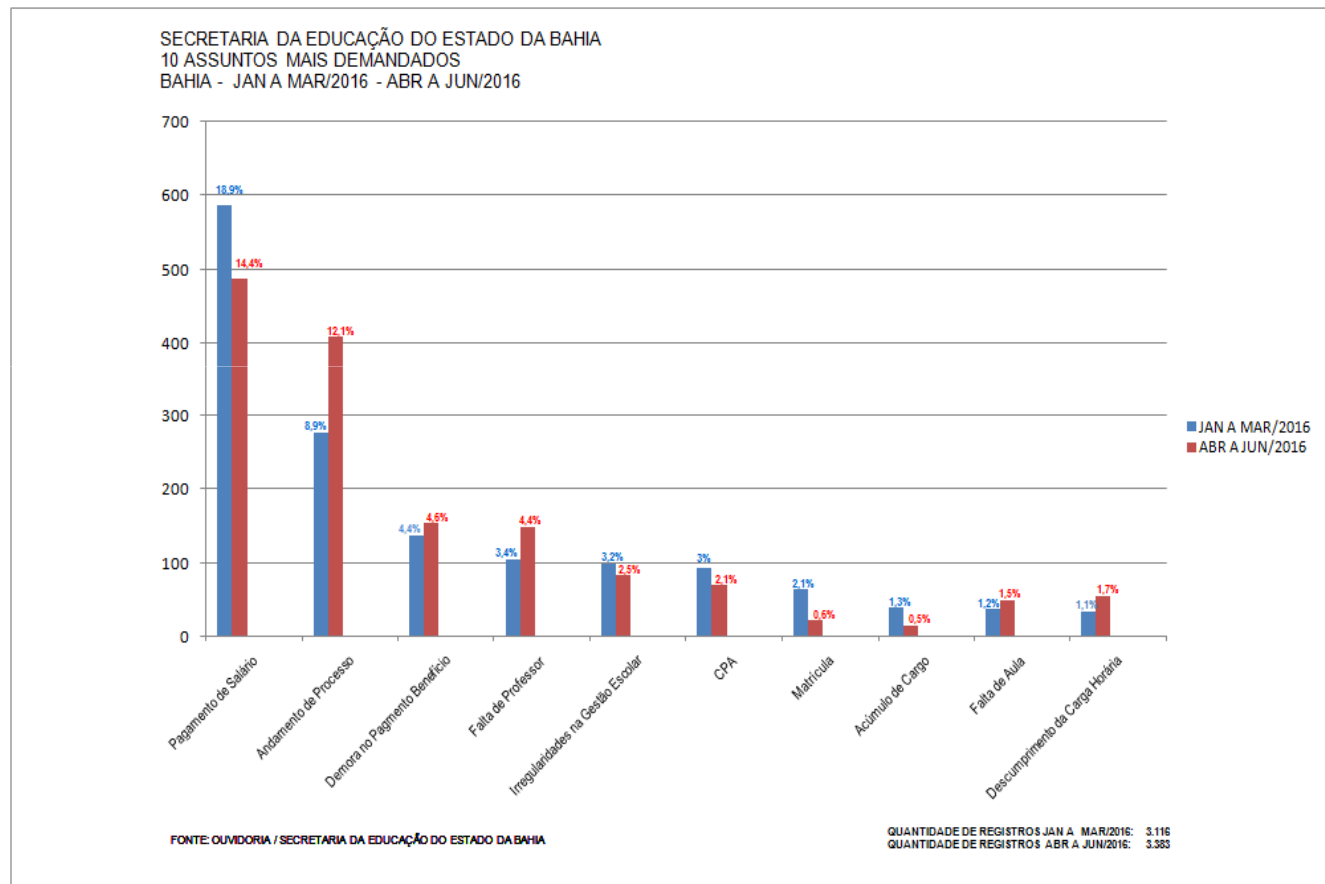
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

ASSUNTOS OPERACIONAIS

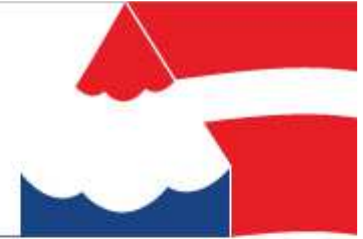
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).



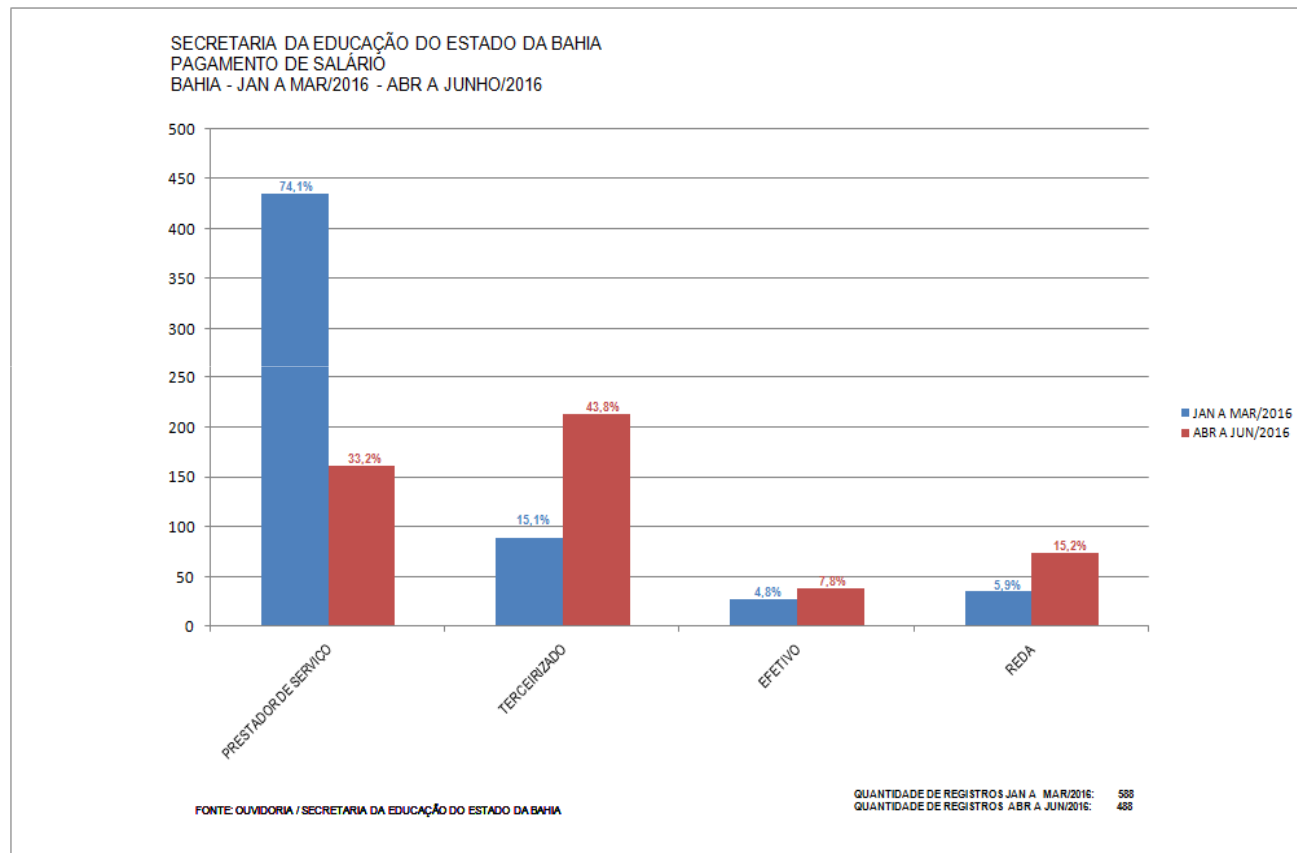
Pagamento de Salário corresponde a 14,4% do total de manifestações recebidas no 2º trimestre/2016. Enquanto que no 1º trimestre, corresponde a 18,9%.



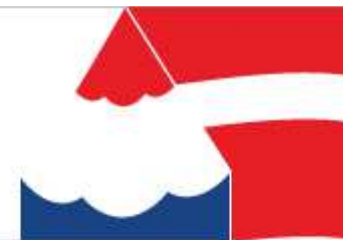
Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 2º trimestre/2016, nota-se que pagamento de salário destaca-se entre as reclamações, seguido de andamento de processo e demora no pagamento benefício. Observa-se também que no 1º e 2º trimestre/2016, reclamações sobre falta de professor e irregularidades na gestão escolar, destacam-se entre os assuntos mais demandados.



Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos mais demandados no 1º e 2º trimestres/2016.

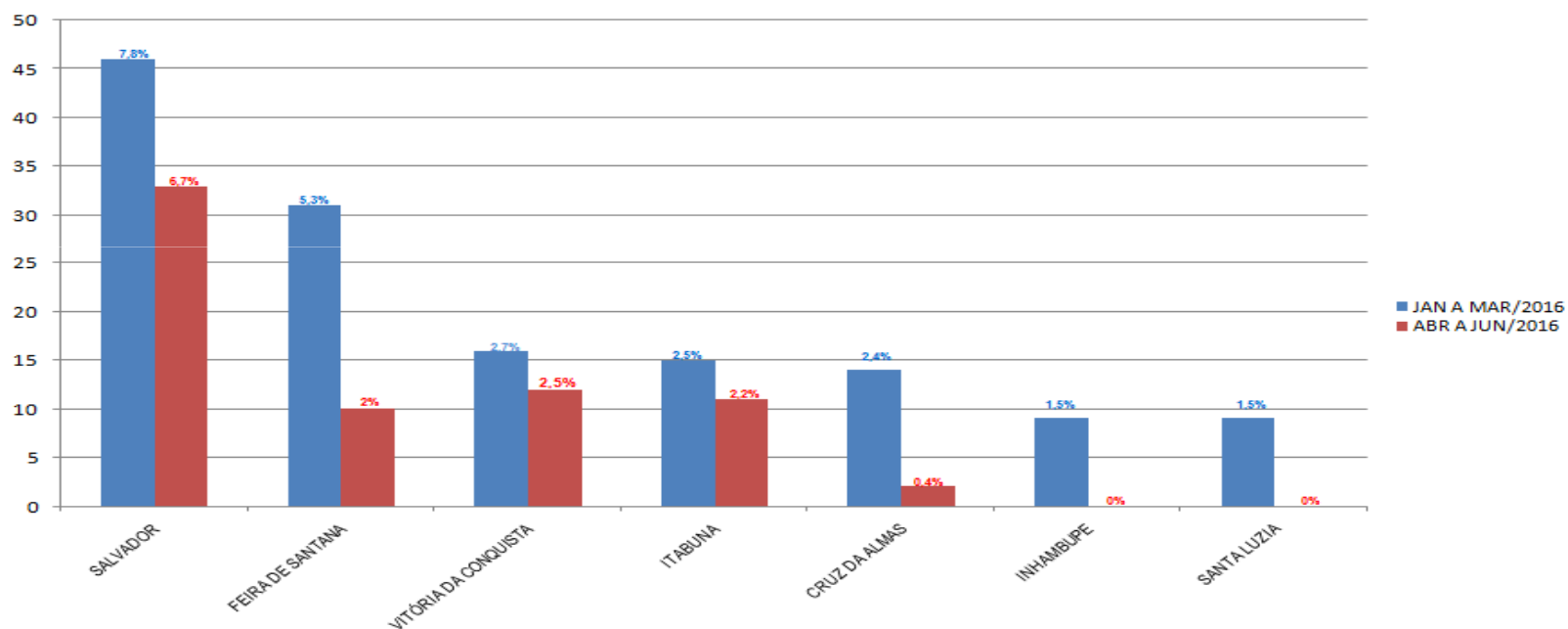


Observa-se no gráfico ao lado, que as demandas referentes a prestador de serviço apresentaram uma queda percentual de 55,2% no 2º trimestre/2016, em relação ao 1º trimestre/2016. Já com relação as demandas referentes a terceirizado, percebe-se um aumento percentual de 65,5% no 2º trimestre/2016, em relação ao 1º trimestre/2016, em virtude da falta de pagamento aos funcionários terceirizados.



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, no 1º e 2º trimestres/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PAGAMENTO DE SALÁRIO
BAHIA - JAN A MAR/2016 - ABR A JUN/2016



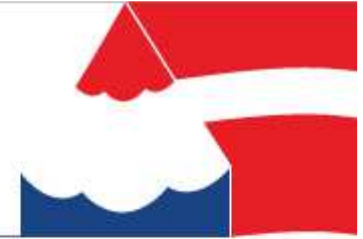
FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 588
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 488

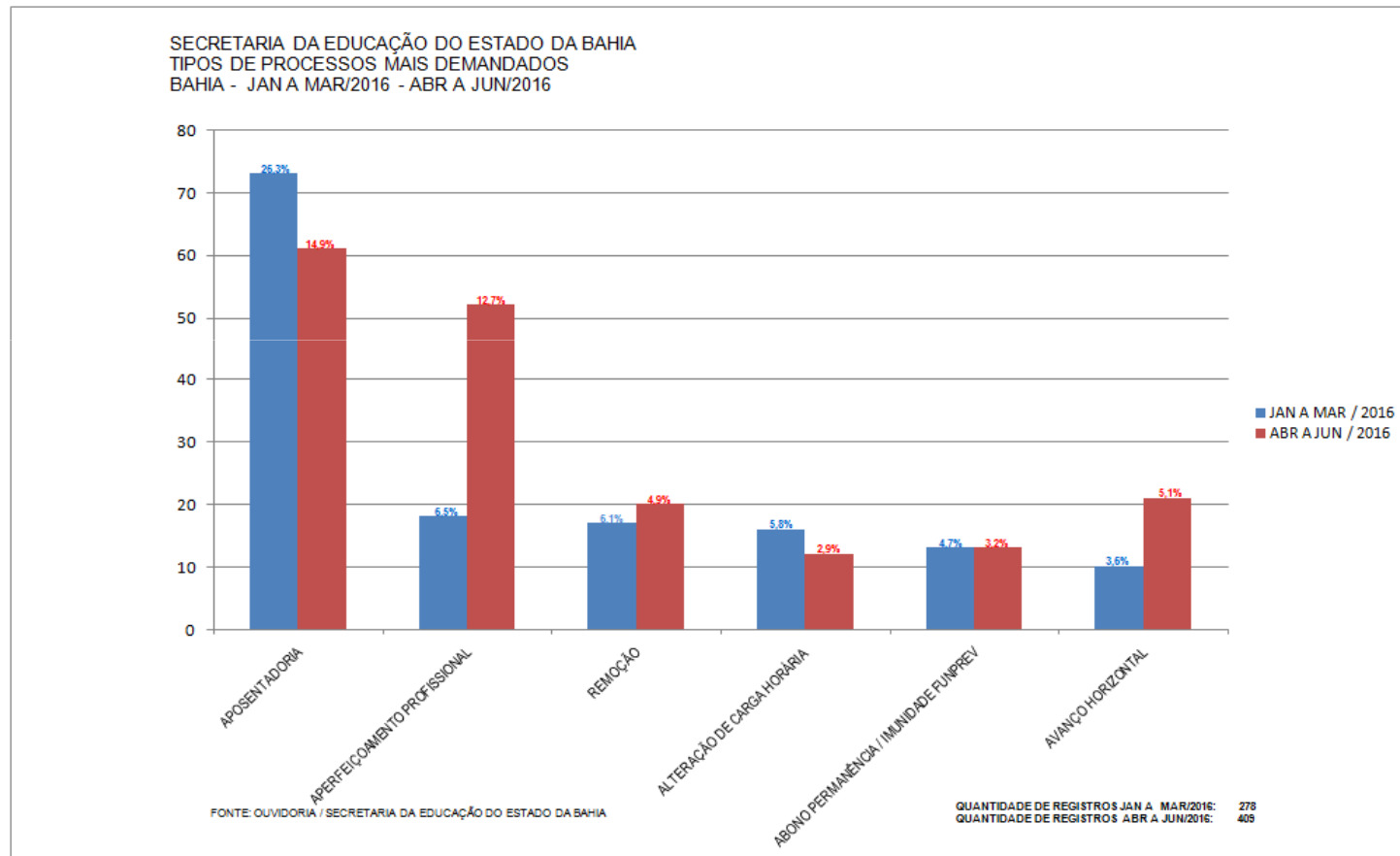


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



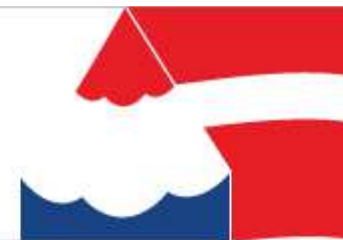


Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.

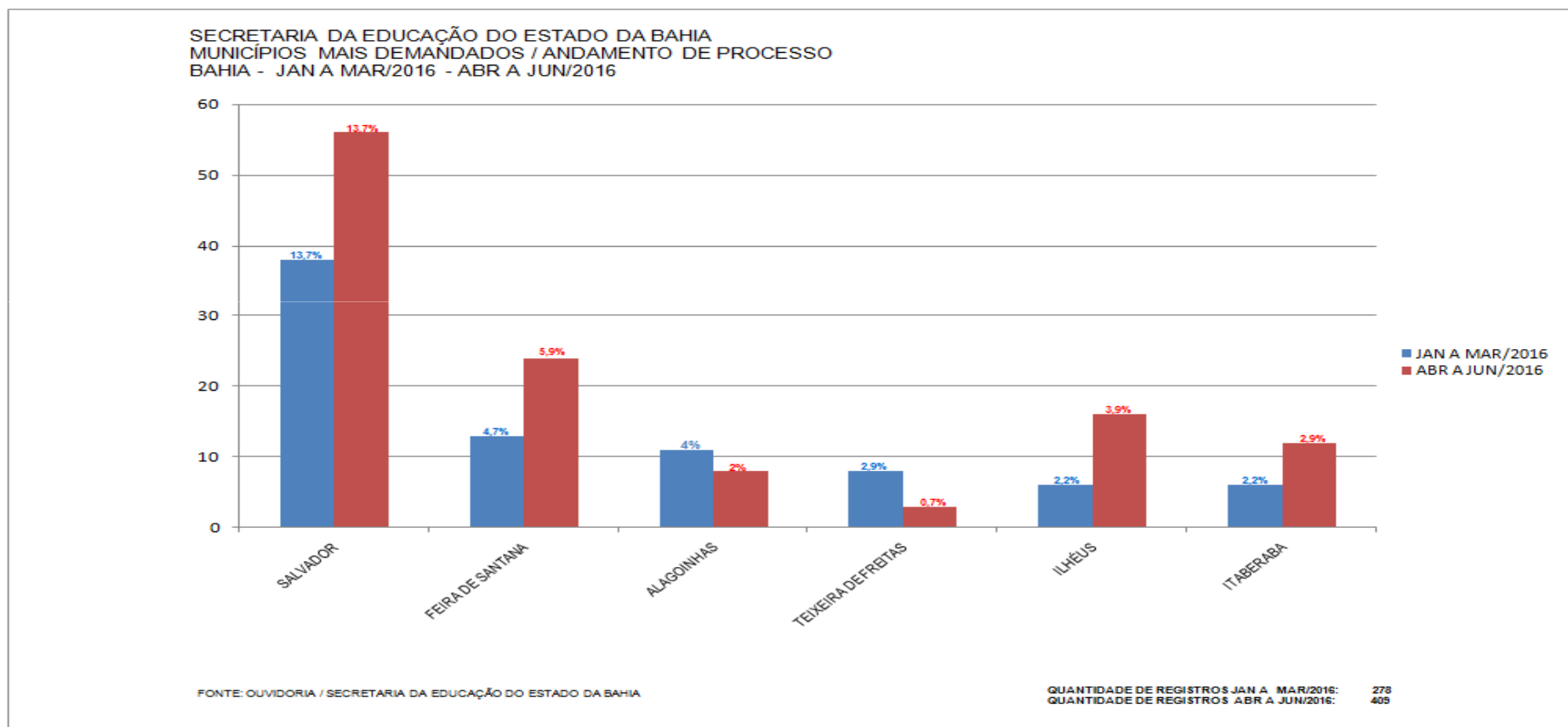


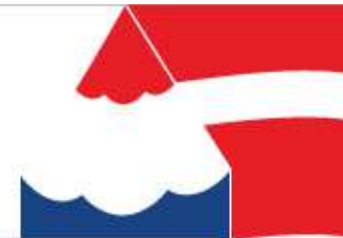
Com relação ao assunto Andamento de Processo, observa-se entre o 1º e 2º trimestres/2016, uma queda percentual de 43,3% nos processos de aposentadoria.

Enquanto que, no mesmo período, houve um aumento percentual de 48,8% na demanda referente a aperfeiçoamento profissional.

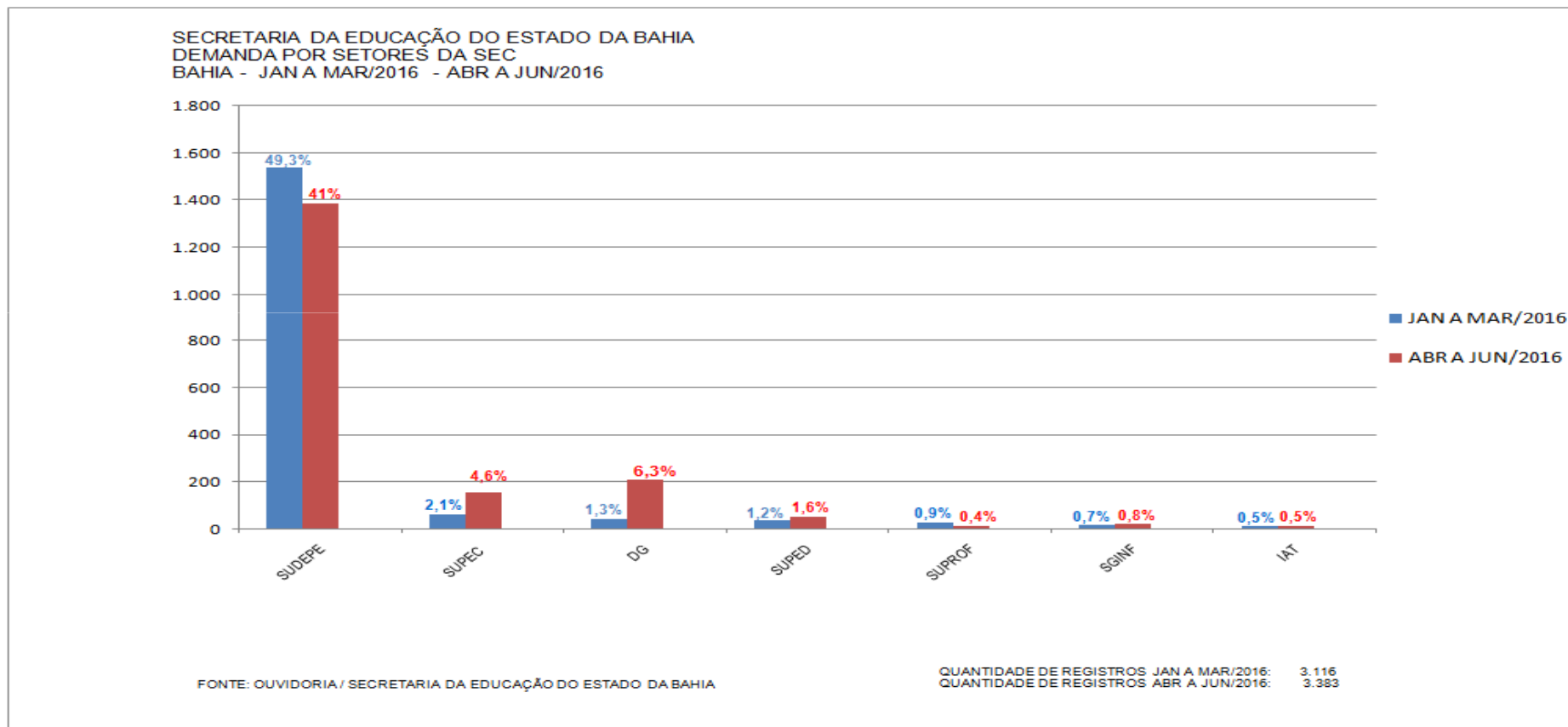


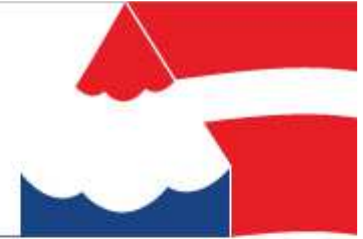
Municípios que mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, no 1º e 2º trimestres/2016.





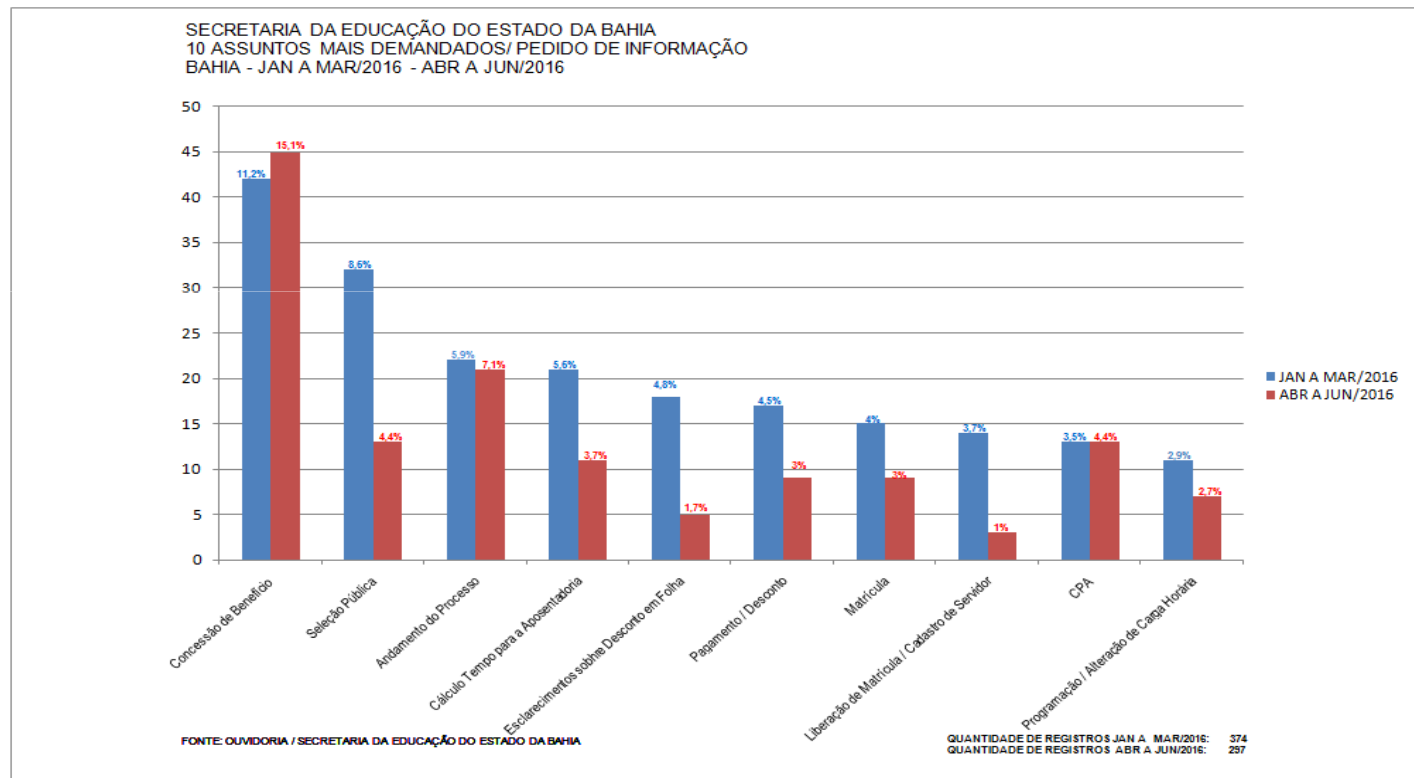
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, no 1º e 2º trimestres/2016, a SUDEPE corresponde a maior demanda de registros recebidos pela Ouvidoria.



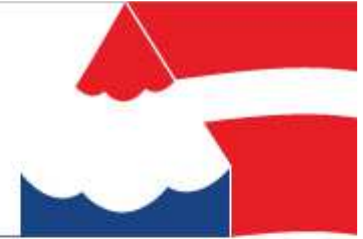


3 – Pedido de Informação

No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, no 1º e 2º trimestres/2016.



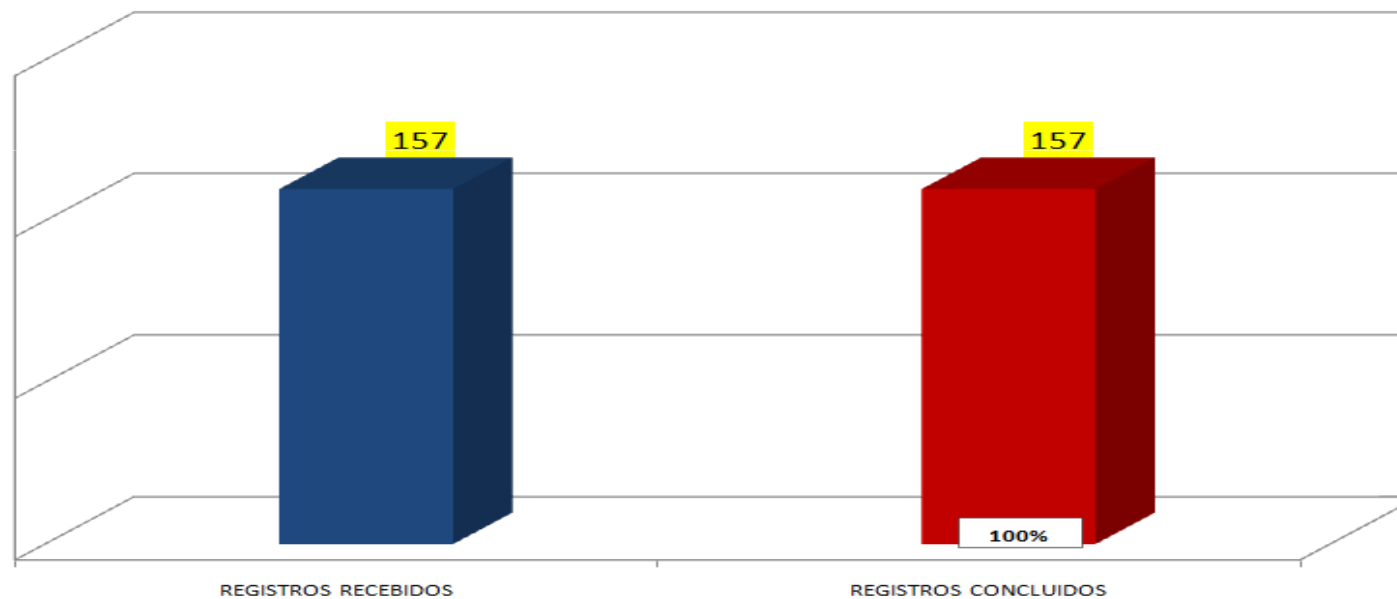
Destacamos que as demandas referentes ao Assunto Concessão de Benefício, tanto no 1º trimestre/2016, quanto no 2º trimestre/2016, referem-se a informação sobre o pagamento da gratificação de aperfeiçoamento profissional.



4 – Projeto “Ouvidoria vai à Escola”

A Ouvidoria respondeu 100% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no 2º trimestre/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”
BAHIA - ABRIL À JUNHO / 2016

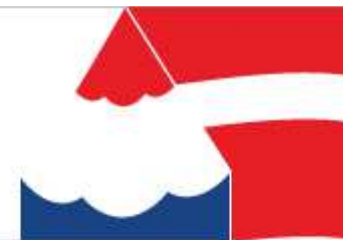


FONTE : OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

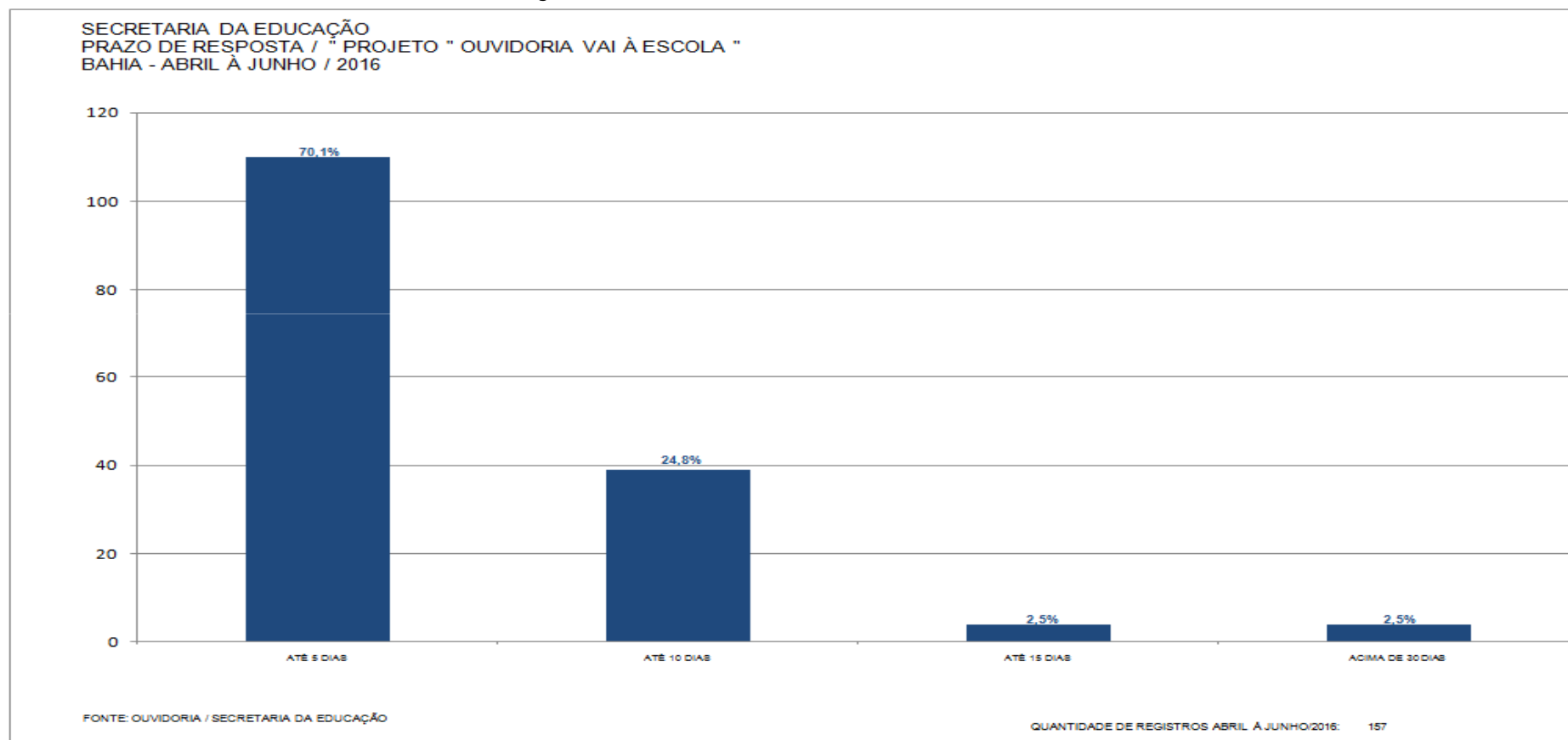


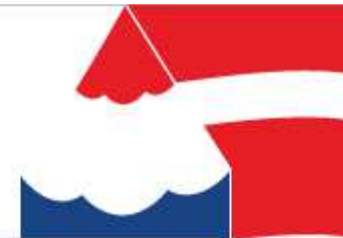
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





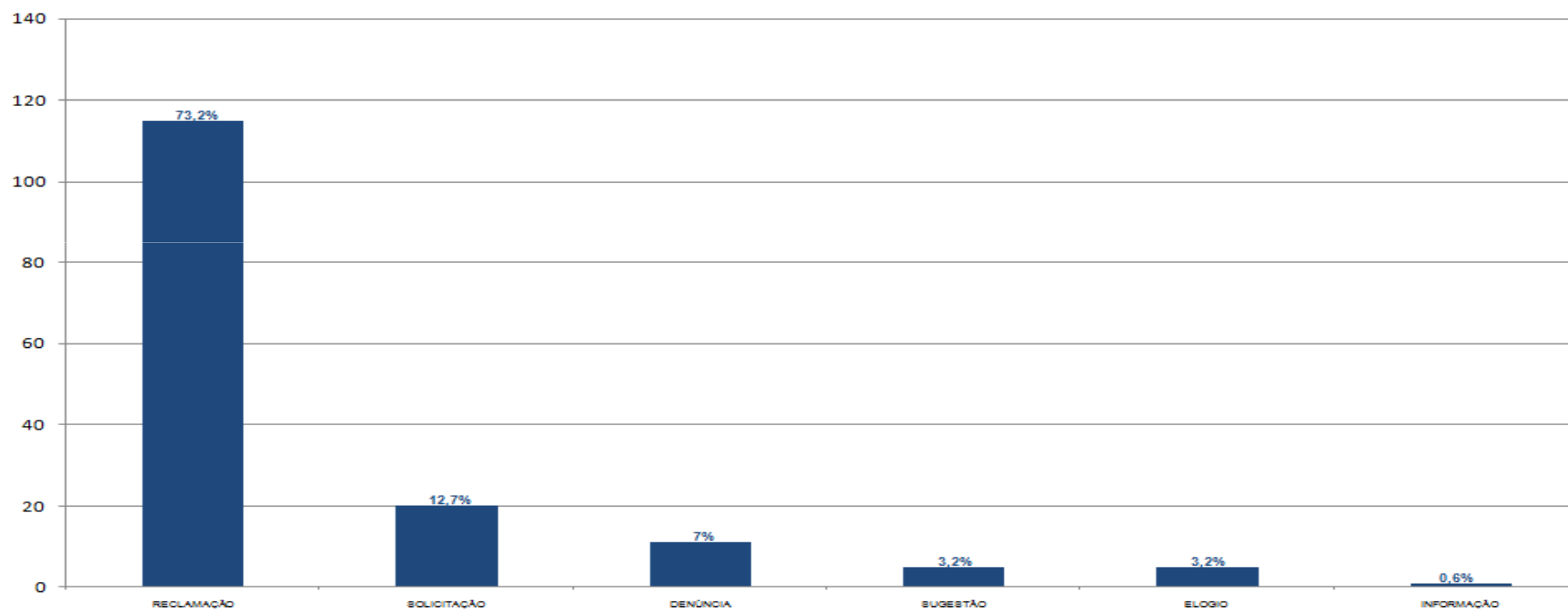
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016.





Reclamação corresponde o maior número de registros, na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
TIPOLOGIA / PROJETO “OUVIDORIA VAI À ESCOLA”
BAHIA - ABRIL À JUNHO / 2016



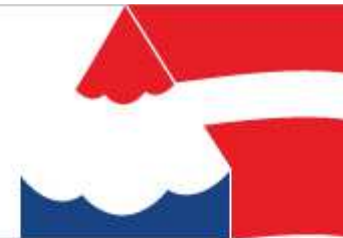
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL À JUNHO/2016: 157



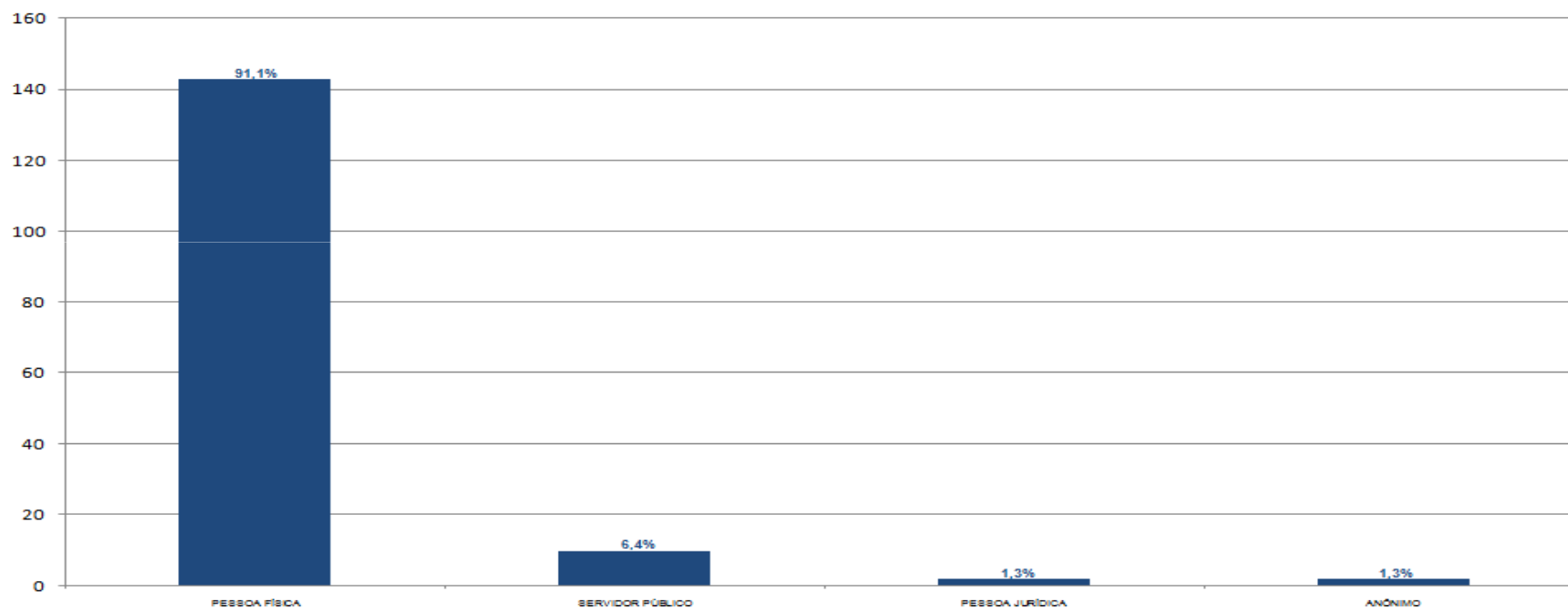
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo, na Execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
PROCEDÊNCIA / " PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "
BAHIA - ABRIL À JUNHO / 2016



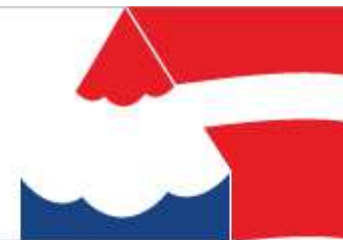
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL À JUNHO/2016: 157



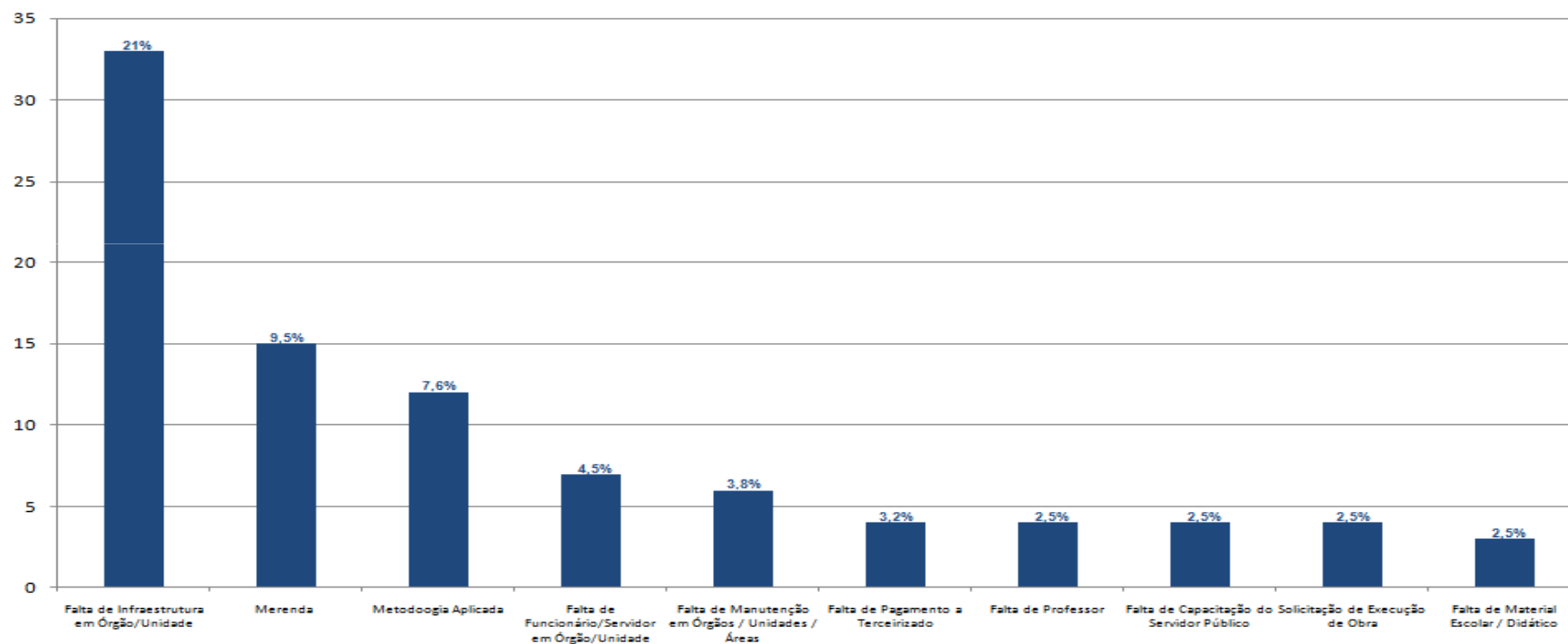
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





Falta de Infraestrutura em Órgão/Unidade, com 21%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “ Ouvidoria vai à Escola ”, no 2º trimestre/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS/ PROJETO “ OUVIDORIA VAI À ESCOLA ”
BAHIA - ABRIL À JUNHO / 2016



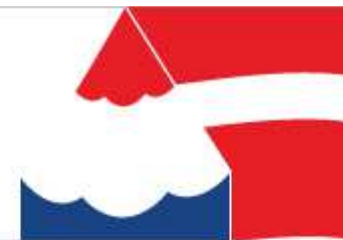
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A JUNHO/2016: 157

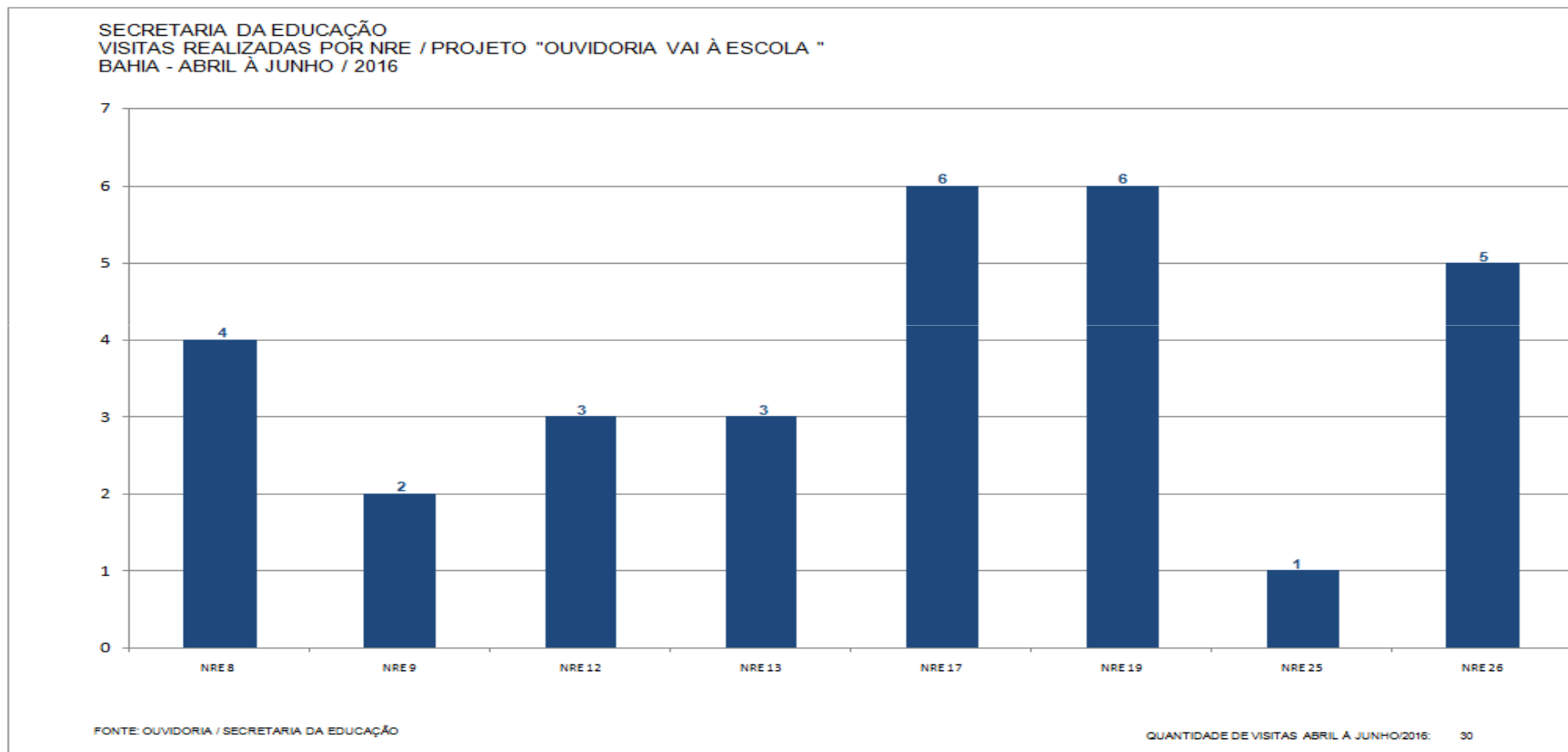


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



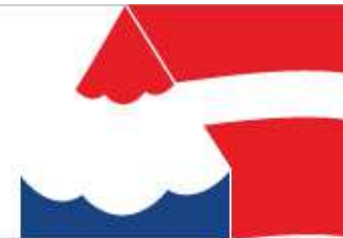


Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NRE, no 2º trimestre/2016, totalizando 30 unidades escolares.



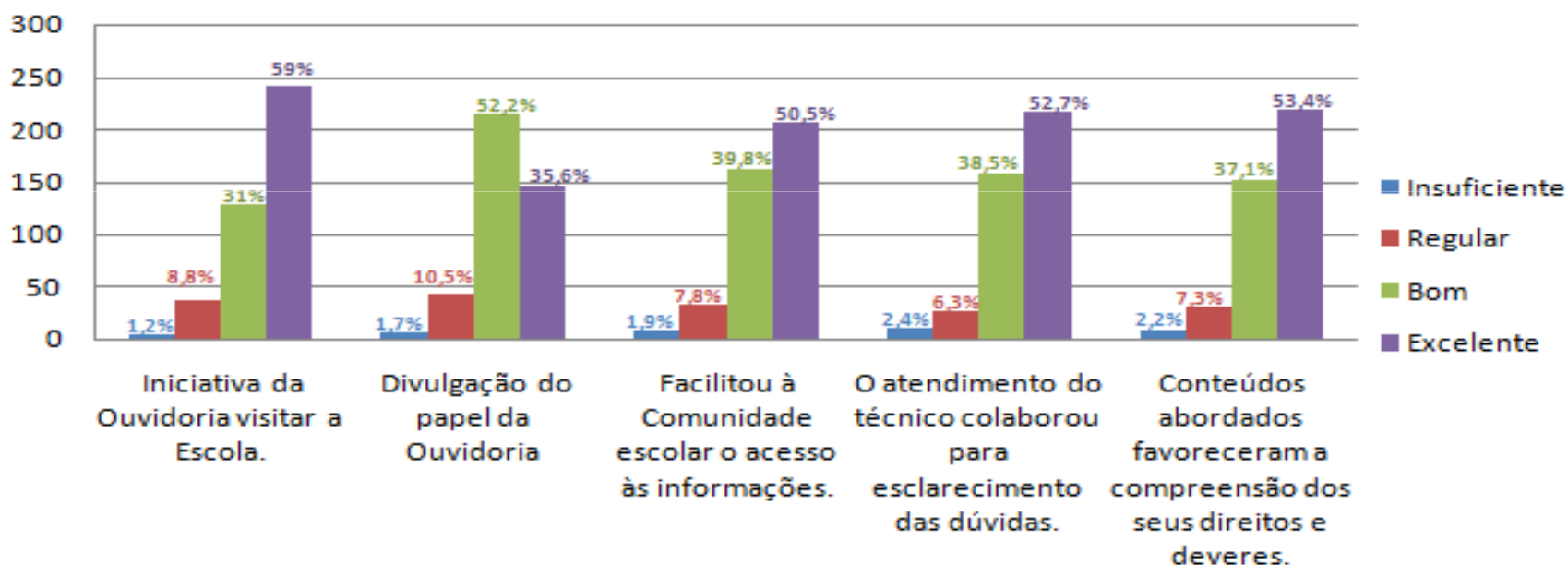
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



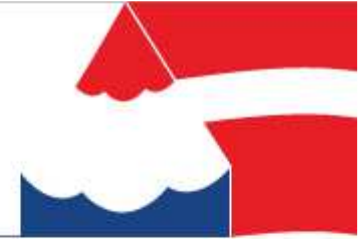


Em 30 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no 2º trimestre/2016, 90% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.

AVALIAÇÃO DO PROJETO " OUVIDORIA VAI À ESCOLA "

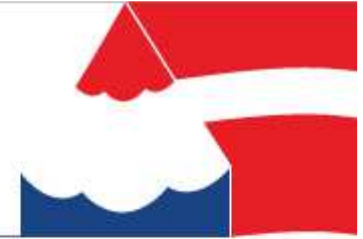


QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 410



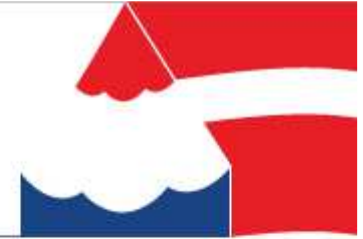
5 – Participação em Eventos no 1º e 2º Trimestres/2016

- Participação do Ouvidor na Reunião Geral de Ouvidorias, promovido pela Ouvidoria Geral da União, em Brasília, 16 e 17/03/2016;
- Participação do Ouvidor no Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria Geral da União, em Maceio, de 10 a 12/05/2016;
- Participação da Ouvidoria da educação na 1ª Audiência Pública de Saúde, Educação, Segurança, na Comunidade 2016, promovida pela Ouvidoria Popular Comunitária do Brasil, em Periperi;
- Participação da equipe da Ouvidoria no Seminário: “Ouvidoria Pública – instrumento de participação social e ferramenta de gestão”, promovido pela OGE, em 28 de junho de 2016;
- Projeto “Ouvidoria nos Bairros” em:
 - Cajazeiras
 - Liberdade
 - Itapuã
 - Pirajá
 - Sussuarana



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;
- ✓ Destaca-se uma diminuição percentual de 55,2% nas demandas referentes a prestador de serviço entre o 1º e 2º trimestres/2016. Já com relação as demandas referentes a Terceirizados, observa-se um aumento percentual de 65,5% nas demandas recebidas no 2º trimestre/2016, em relação ao 1º trimestre/2016, devido a falta de pagamento aos funcionários terceirizados;
- ✓ As demandas referentes a Pessoa Física destacaram-se no 1º e 2º trimestres/2016;
- ✓ A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016;
- ✓ Andamento de Processo apresentou uma crescimento percentual de 26,4% nas demandas no 2º trimestre/2016, em relação ao 1º trimestre/2016;



- **Em 30 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016, 90% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;**
- **97,8% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidos no 2º trimestre/2016, já foram respondidos;**
- **70,1% dos registros referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola” recebidos no 2º trimestre/2016, foram respondidos até cinco dias úteis;**
- **Pessoa Física representou 91,1% da demanda recebida na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016;**
- **Falta de Infraestrutura em Unidade Escolar, com 21%, foi o assunto mais demandado na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016.**



0800 28 40011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

