

# Ouvidoria

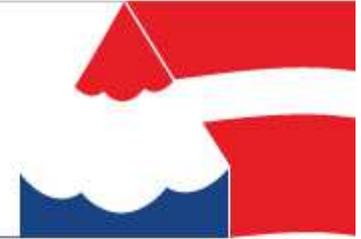
# vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM  
AJUDAR A MELHORAR  
A EDUCAÇÃO



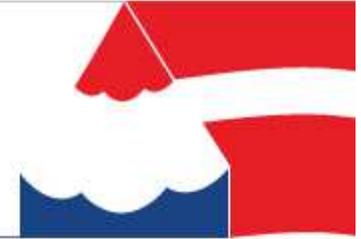
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





**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

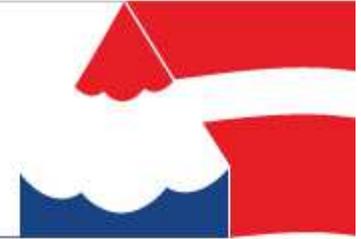
**Técnicos**  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Márcia Muniz  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

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



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO

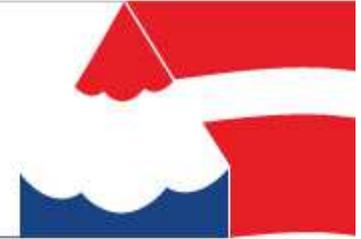




# 1 - Considerações iniciais

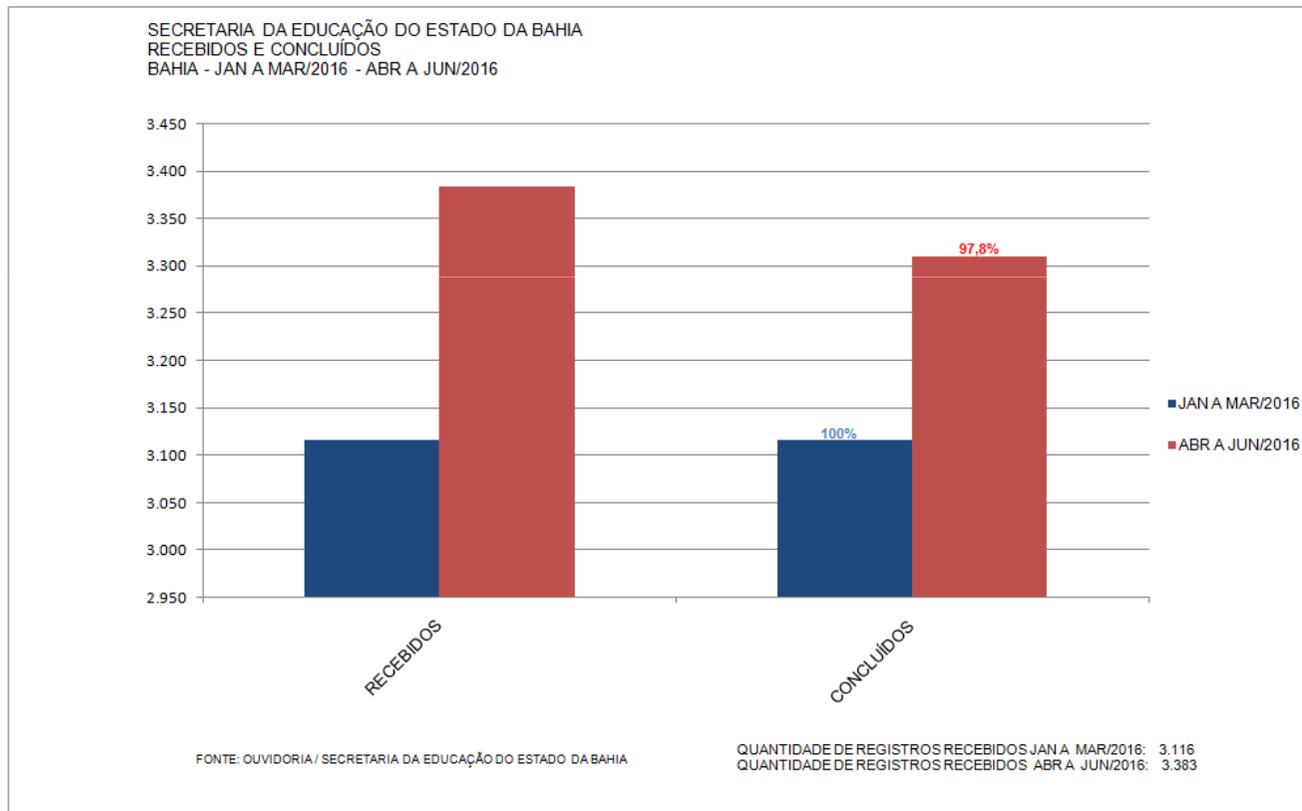
- Ouvidoria pública:
  - ferramenta de democracia participativa garantidora dos direitos sociais e do controle social.
  - ferramenta de gestão - informações e avaliações das ações do poder público.
- Este relatório tem como base os 3.383 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, 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.



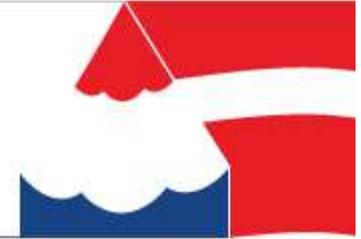
## 2 - Análises dos registros

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

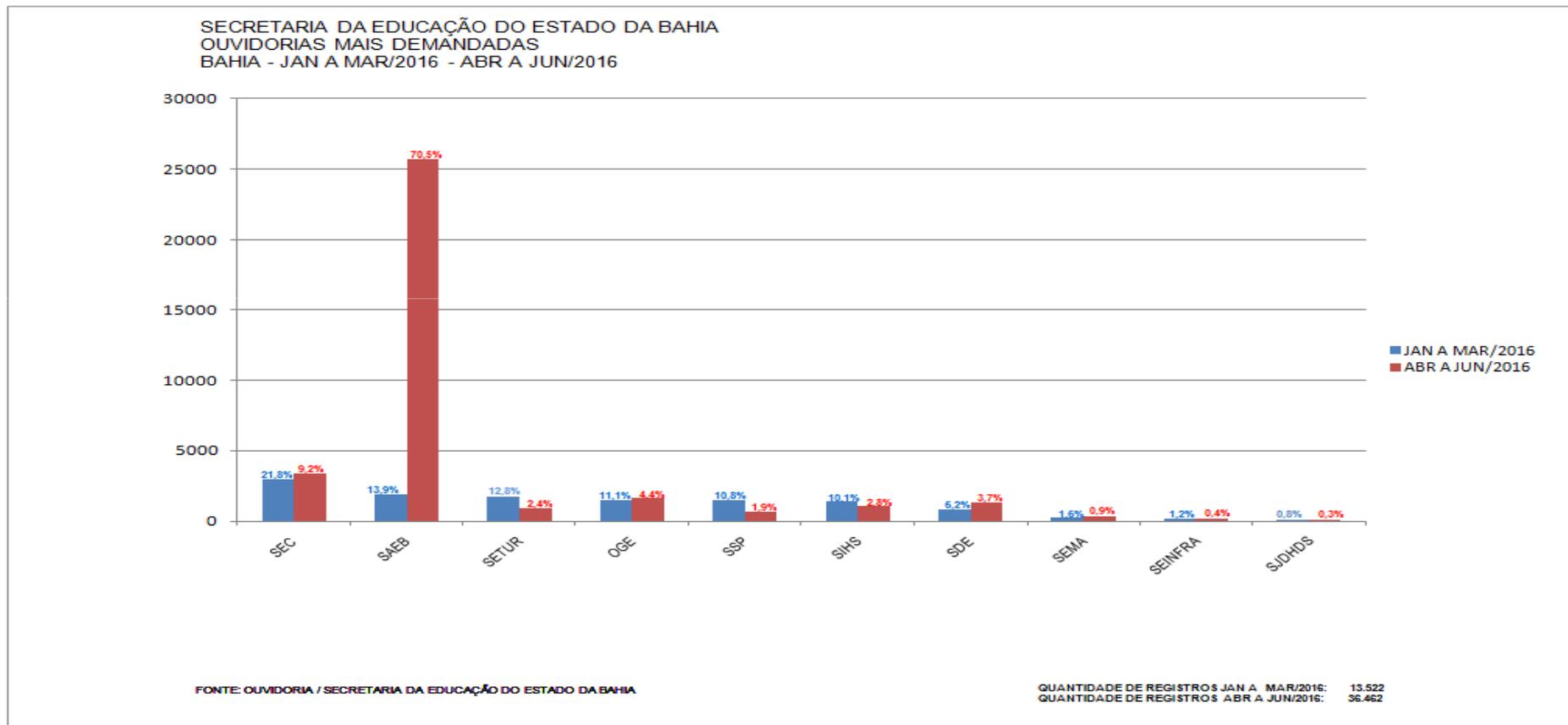


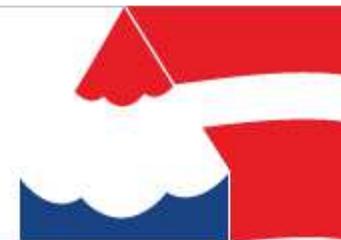
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 2º trimestre/2016 recebeu 3.383 registros e respondeu 97,8%, enquanto que no 1º trimestre/2016, recebeu 3.116 registros e respondeu 100% das ocorrências.

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.

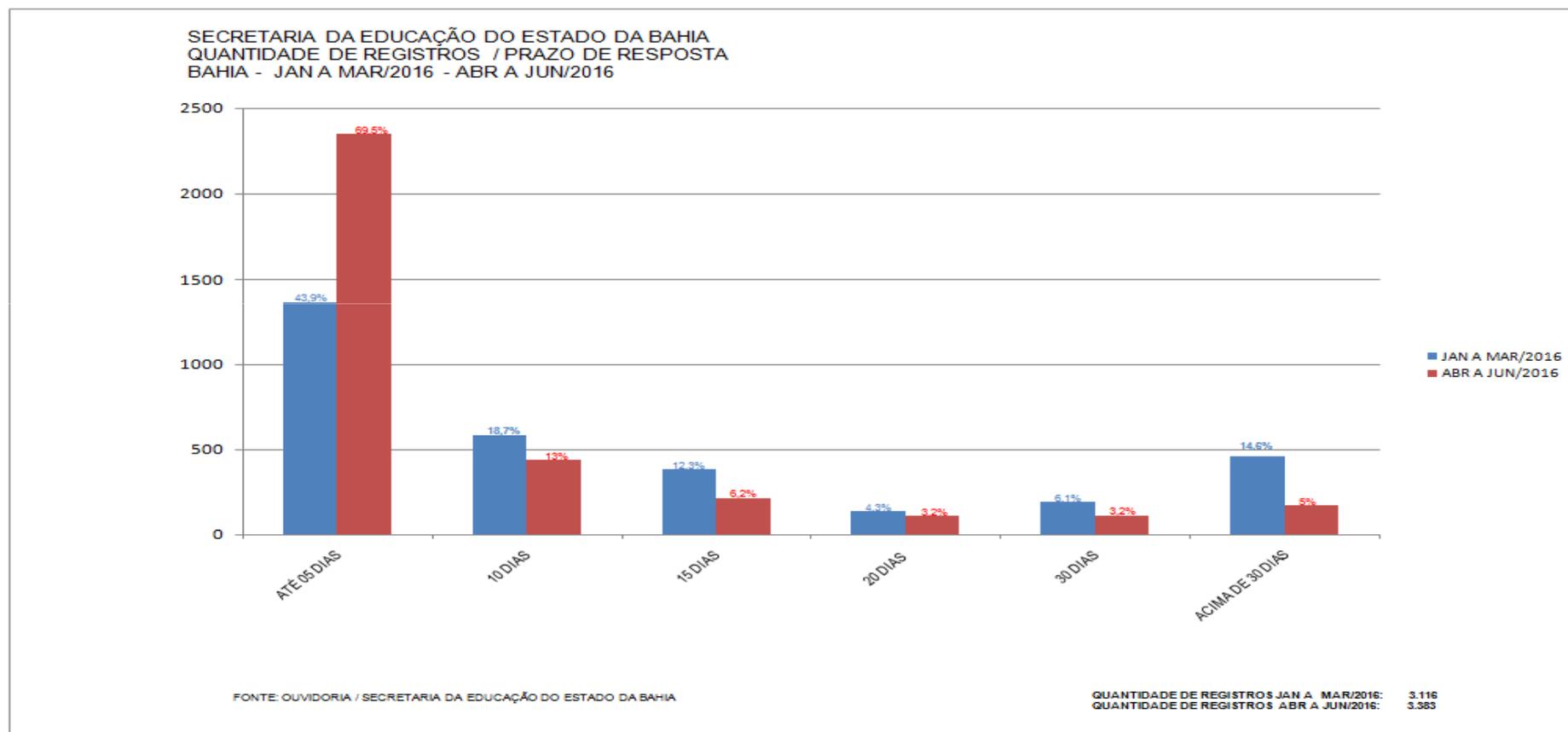


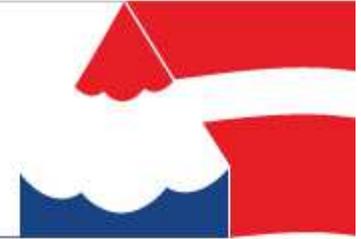
## No gráfico abaixo, apresenta-se as Ouvidorias mais demandadas do Estado, no 1º e 2º trimestres/2016.



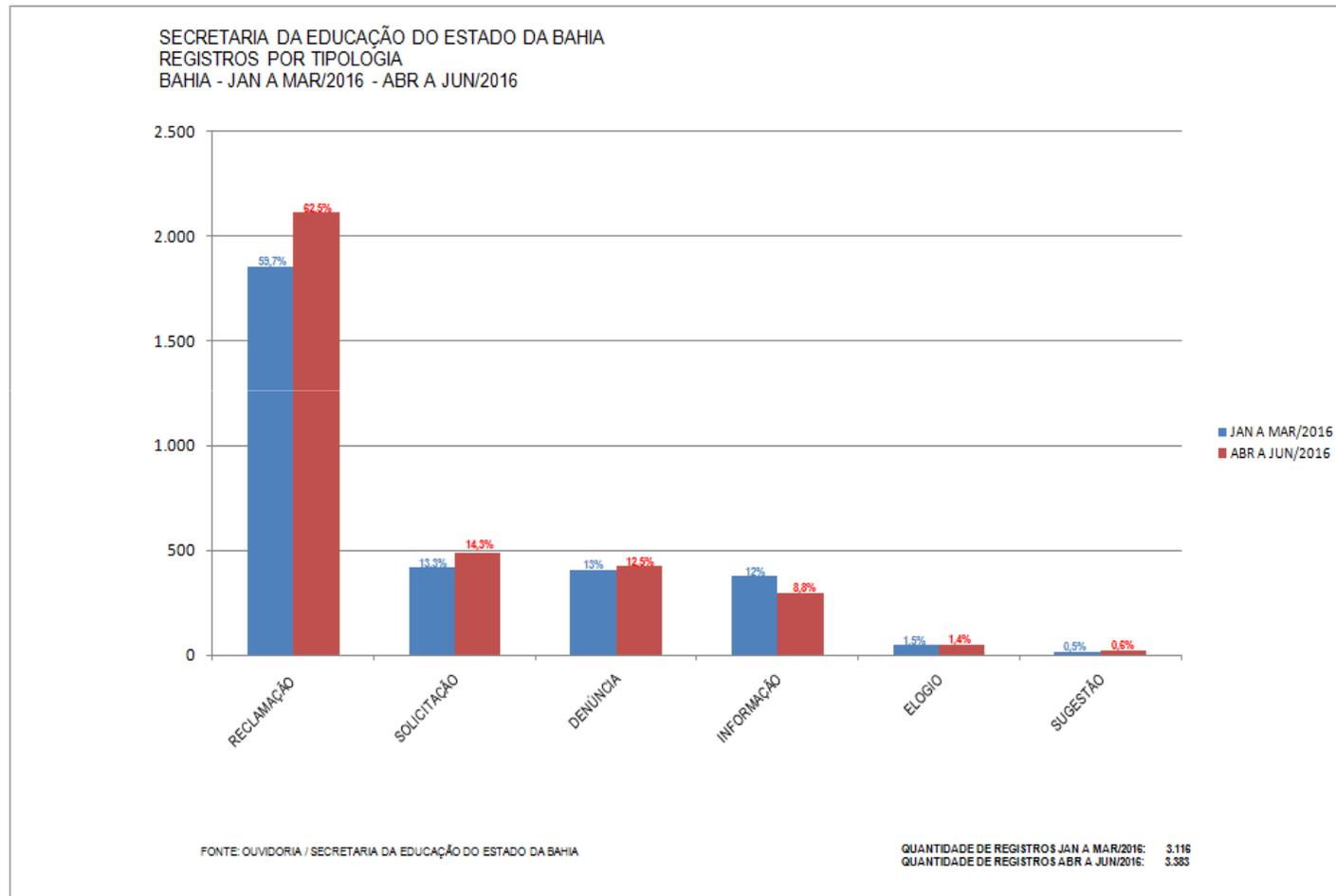


## No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta no 1º e 2º trimestres/2016.

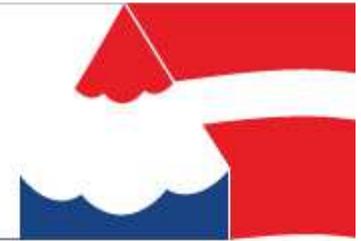




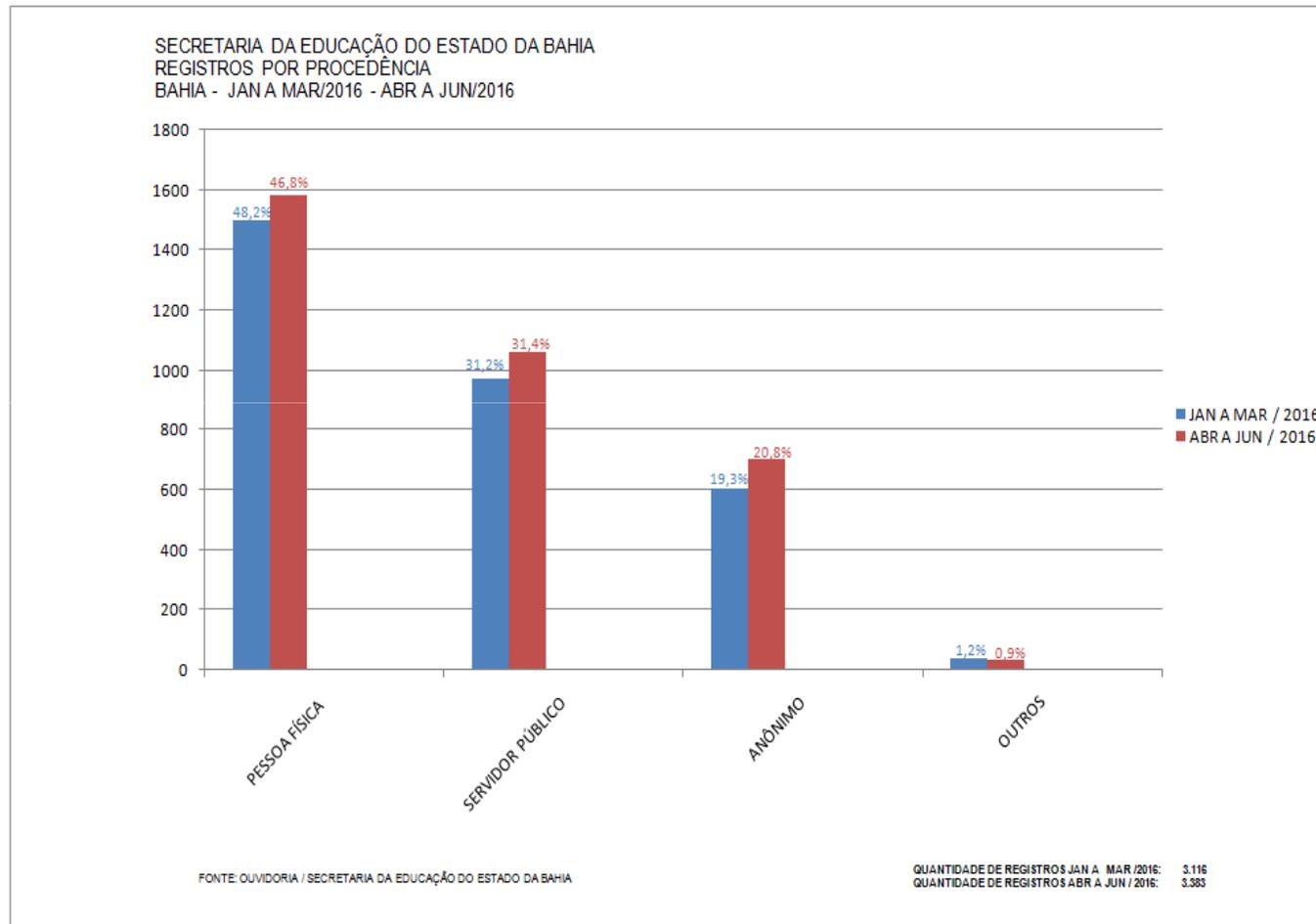
## No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.



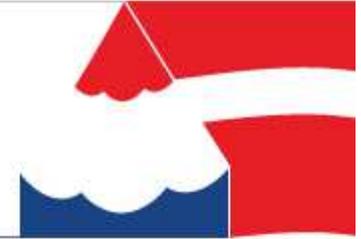
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no 2º trimestre/2016, a reclamação corresponde a 62,5% e no 1º semestre, 59,7%, seguida de solicitação com 14,3% no 2º trimestre e 13,3% no 1º trimestre. Verifica-se que apesar da Lei de Acesso à Informação, a quantidade de registros recebidos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



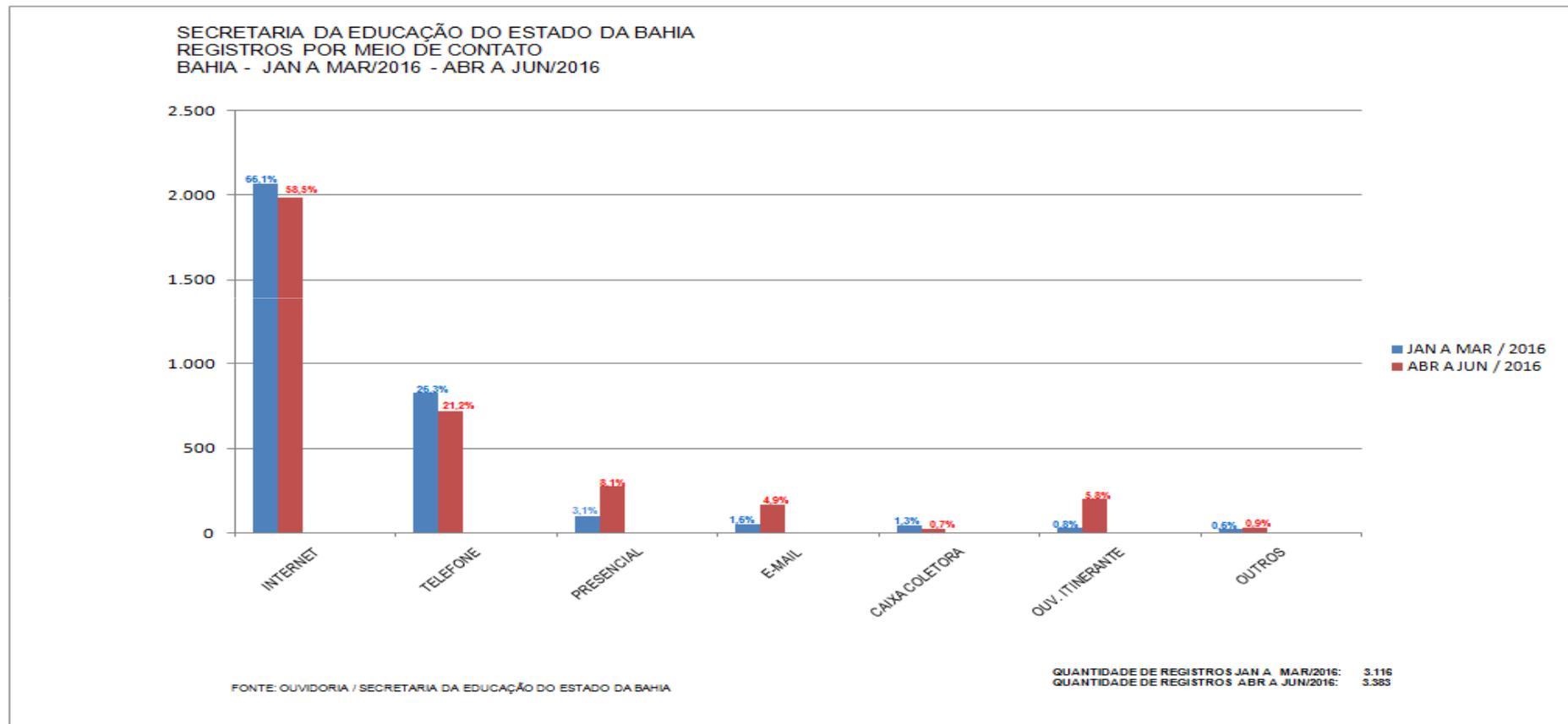
## Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

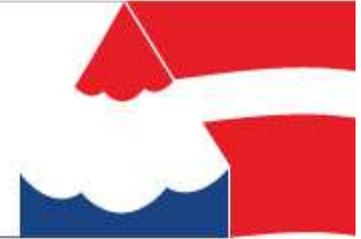


No que tange ao perfil dos manifestantes, no 2º trimestre/2016, pessoa física corresponde a 46,8% da demanda recebida, seguida de servidor público com 31,4%. Observa-se que Pessoa Física destacou-se nos 1º e 2º trimestres/2016, na procura dos serviços da Ouvidoria.



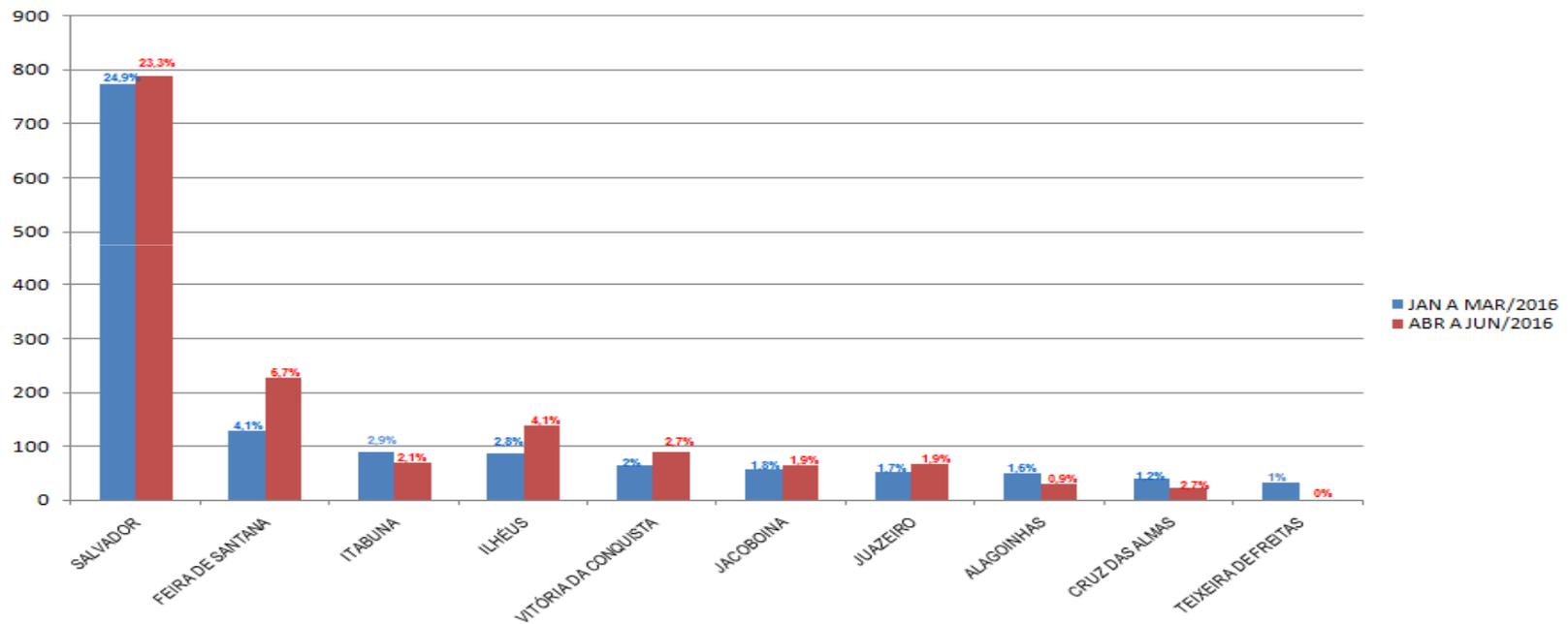
## A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.





## 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



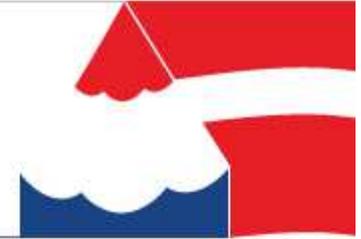
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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



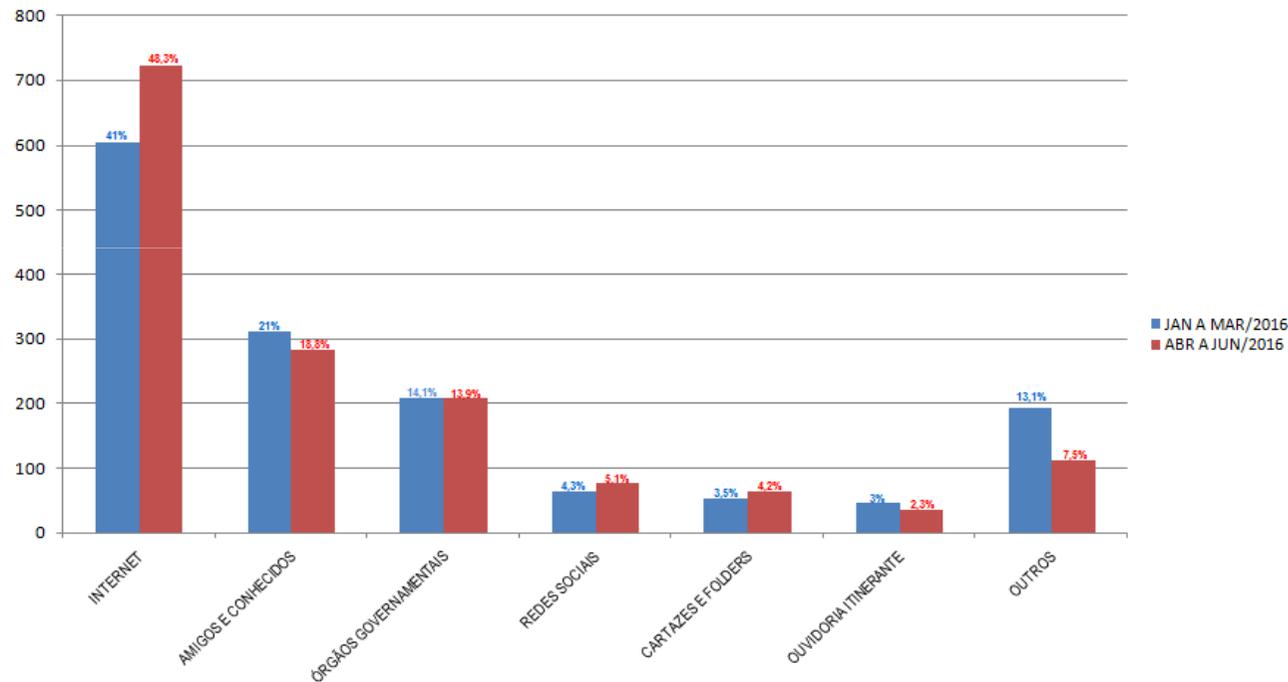
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





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

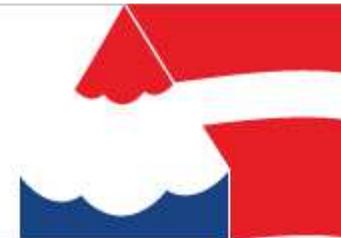
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA / 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - JAN A MAR/2016 - ABR A JUN/2016



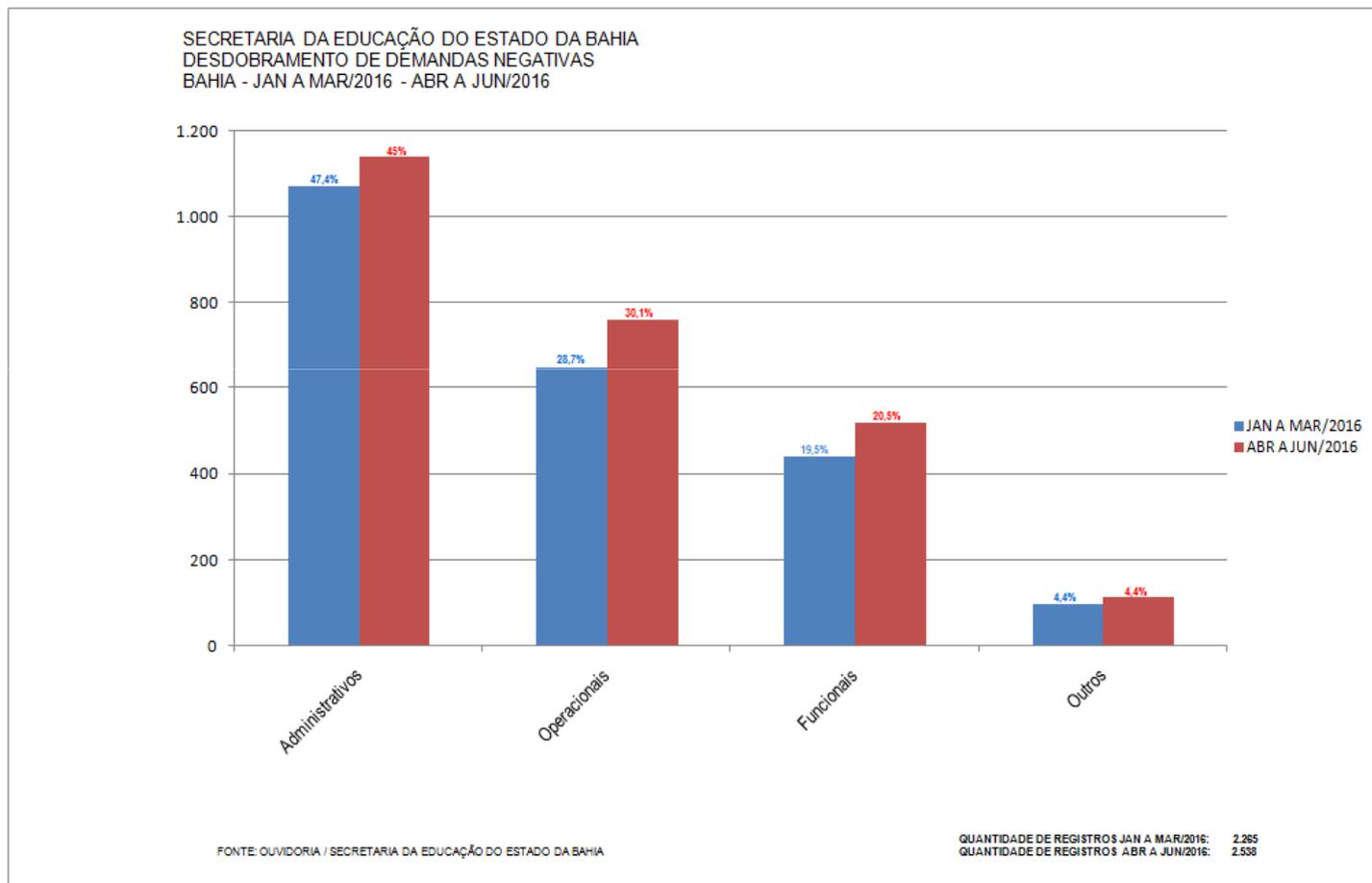
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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.



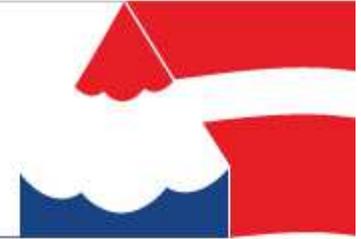
**Assuntos Administrativos correspondem a 45% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos Operacionais, com 30,1% e Assuntos Funcionais com 20,5%, no 2º trimestre/2016.**



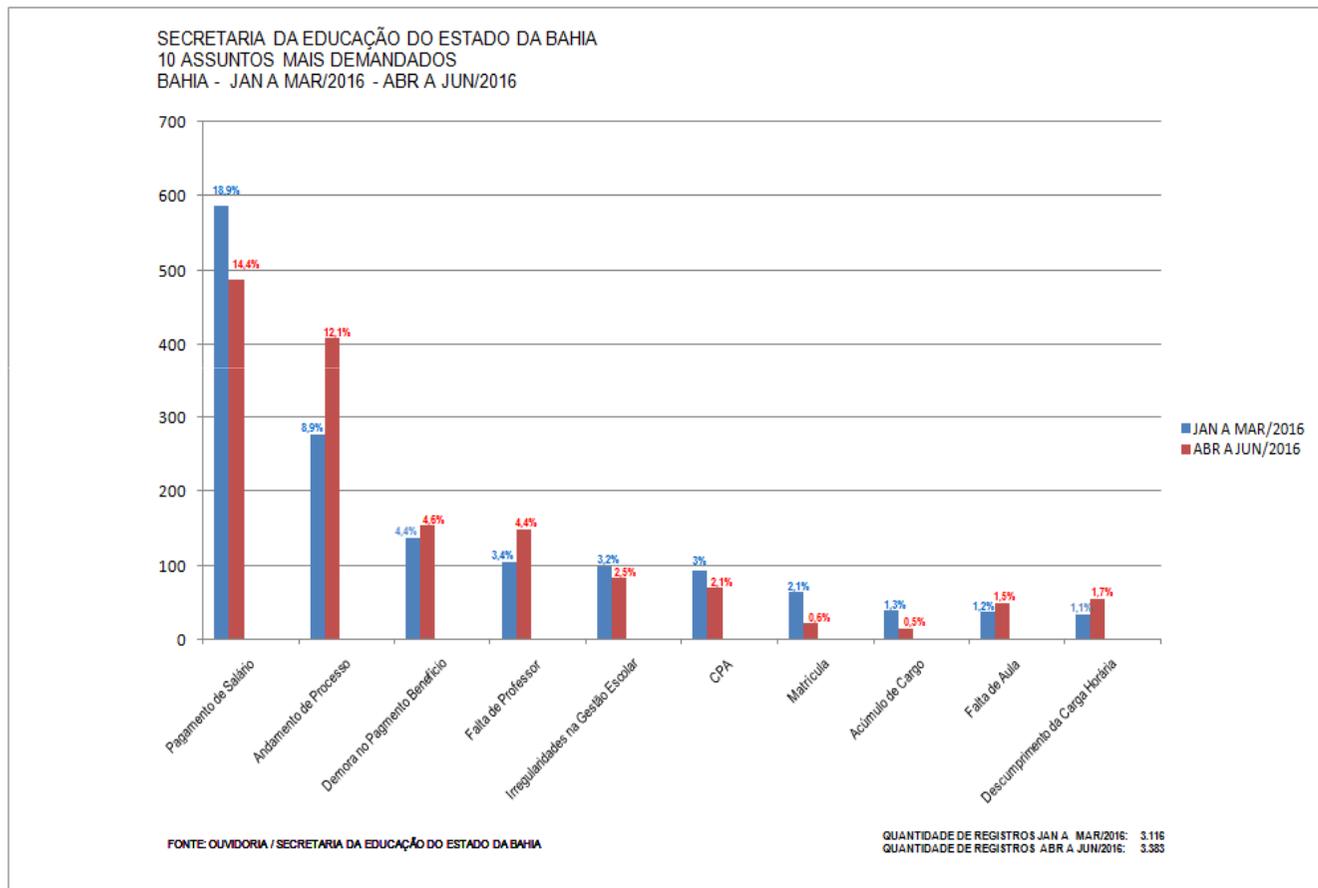
**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**  
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

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

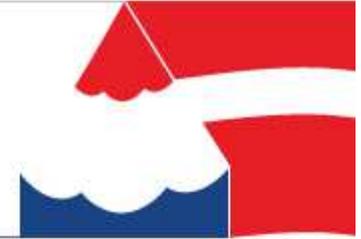
**ASSUNTOS OPERACIONAIS**  
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).



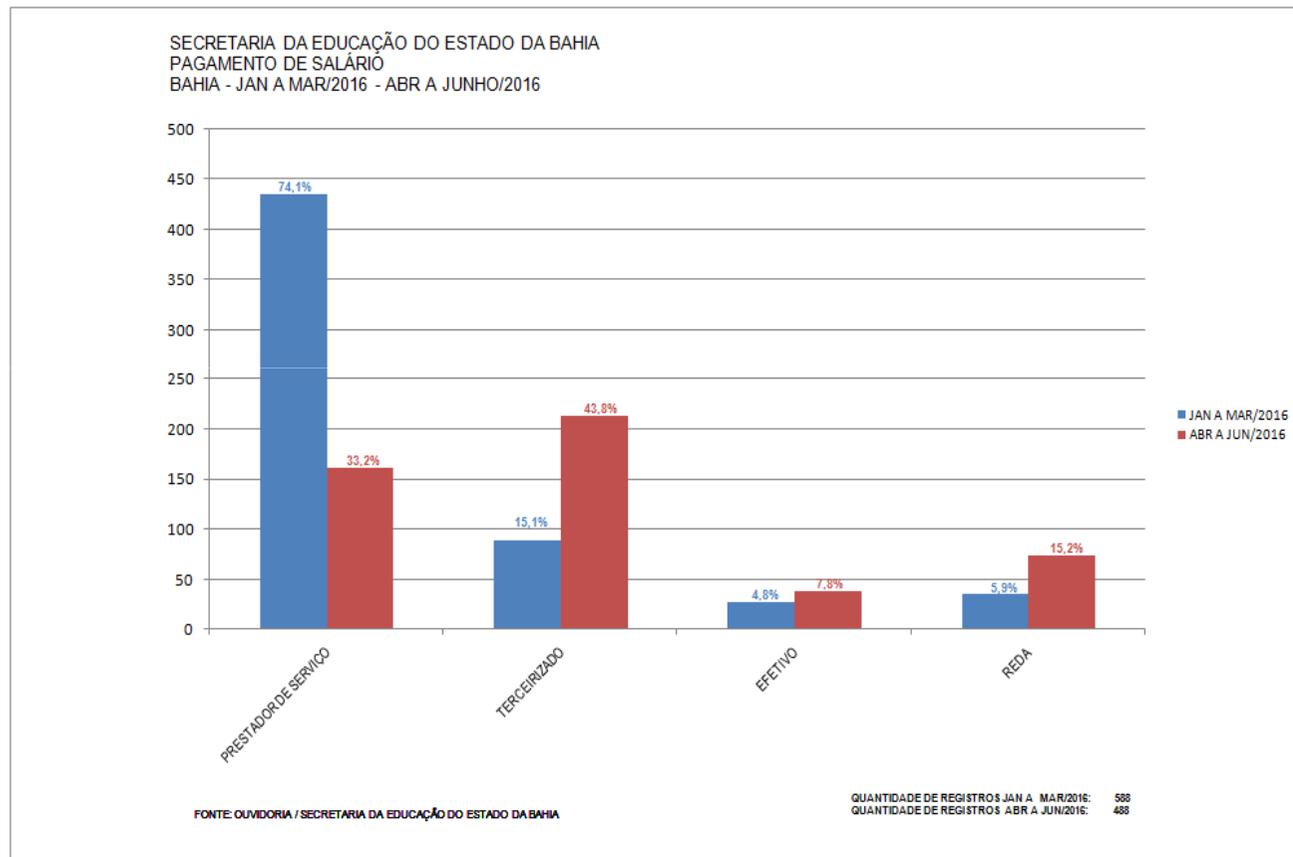
## Pagamento de Salário corresponde a 14,4% do total de manifestações recebidas no 2º trimestre/2016. Enquanto que no 1º trimestre, corresponde a 18,9%.



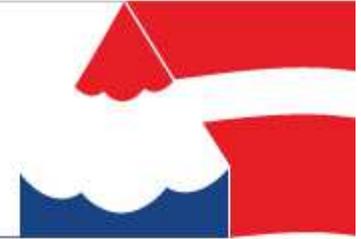
Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 2º trimestre/2016, nota-se que pagamento de salário destaca-se entre as reclamações, seguido de andamento de processo e demora no pagamento benefício. Observa-se também que no 1º e 2º trimestre/2016, reclamações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

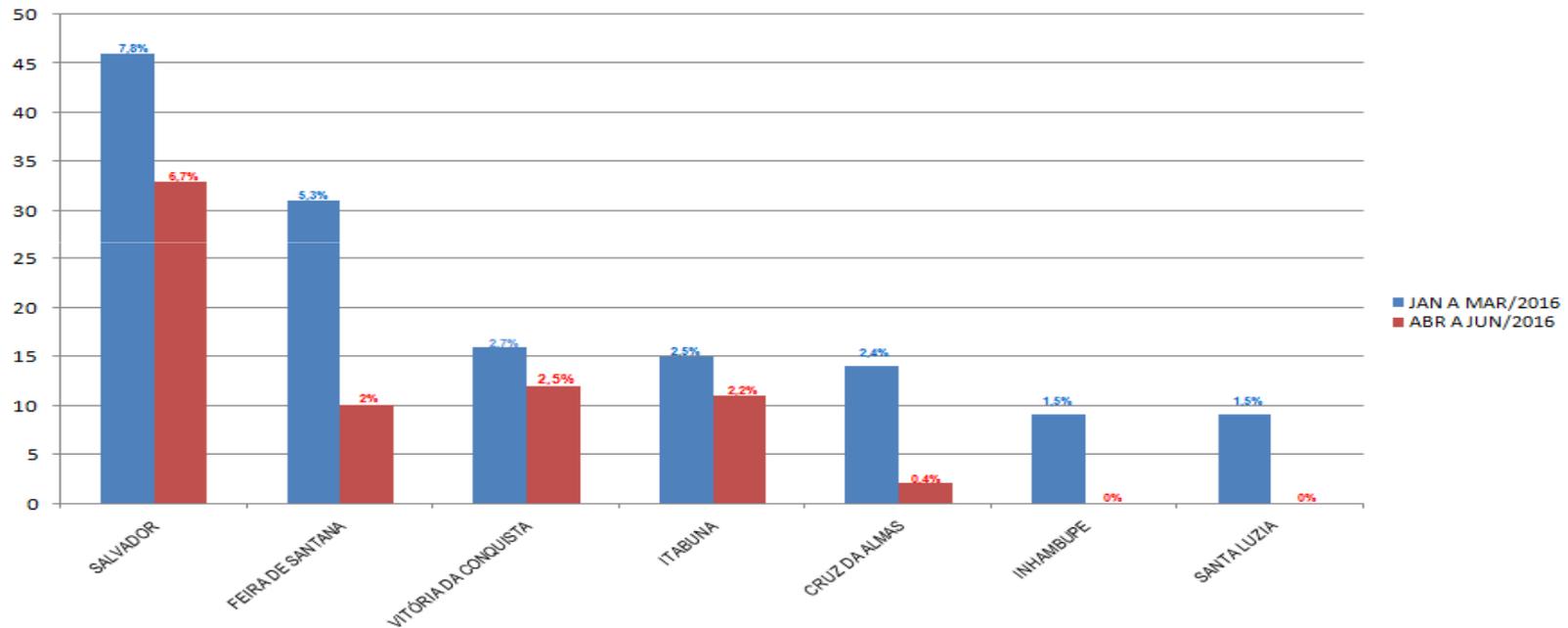


Observa-se no gráfico ao lado, que as demandas referentes a prestador de serviço apresentaram uma queda percentual de 55,2% no 2º trimestre/2016, em relação ao 1º trimestre/2016. Já com relação as demandas referentes a terceirizado, percebe-se um aumento percentual de 65,5% no 2º trimestre/2016, em relação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



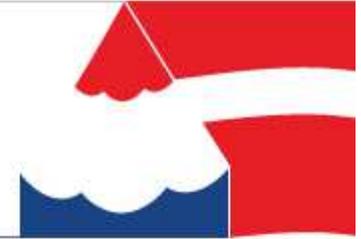
FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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

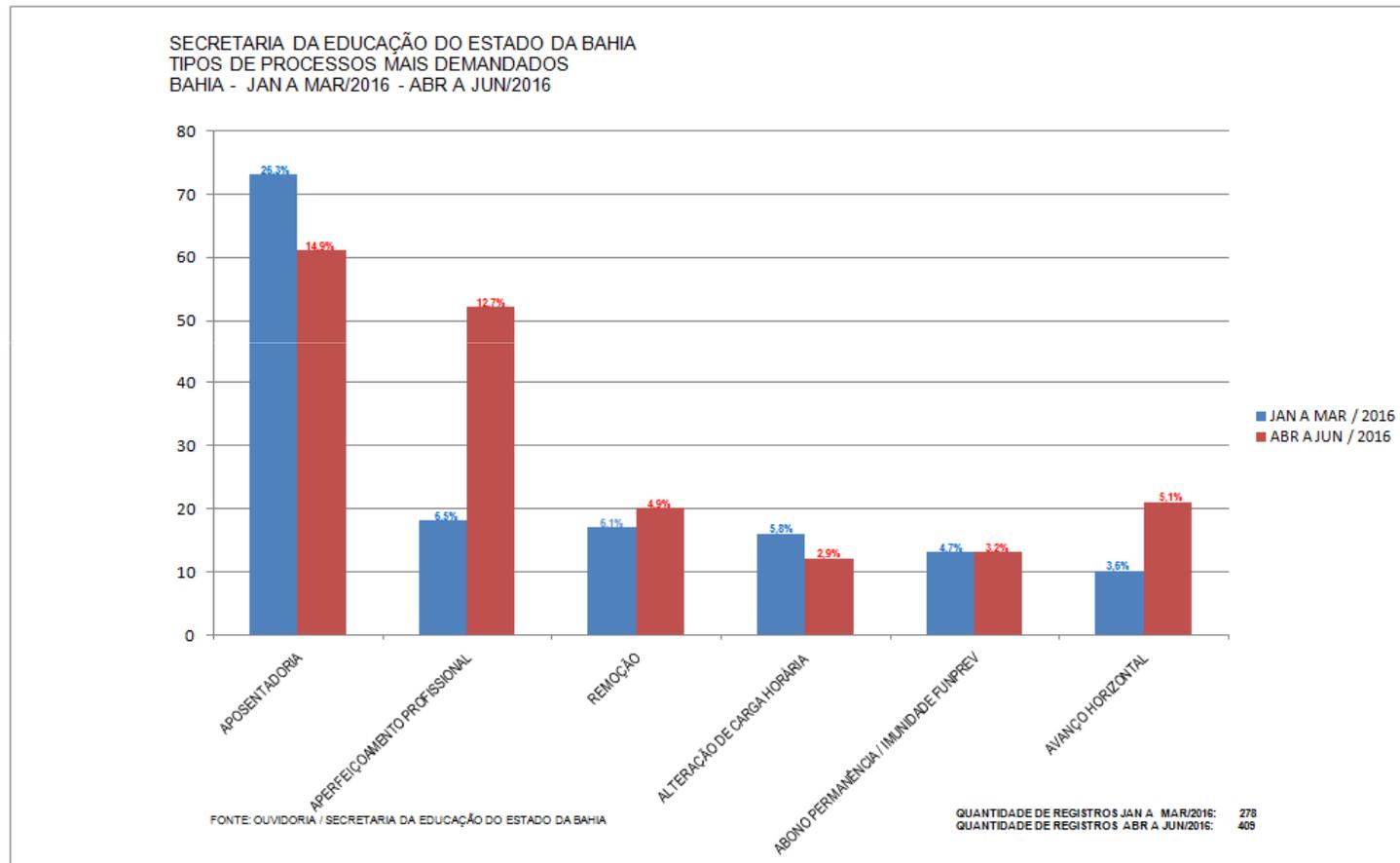


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



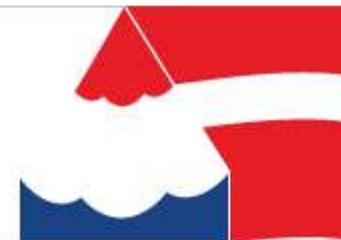


Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, no 1º e 2º trimestres/2016.

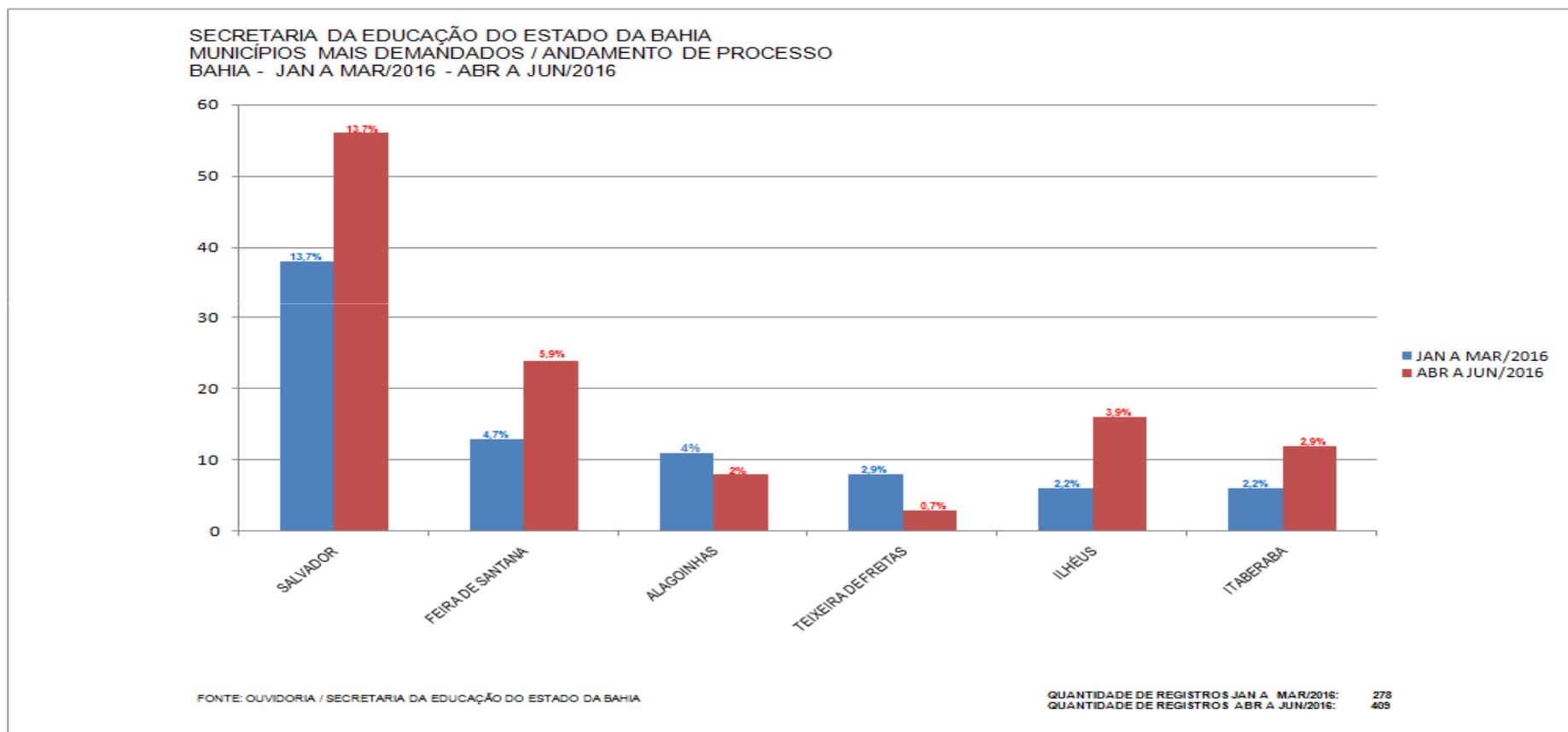


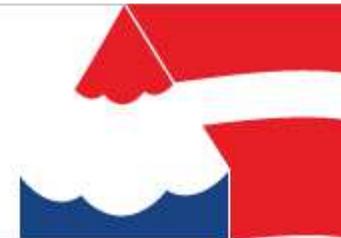
Com relação ao assunto Andamento de Processo, observa-se entre o 1º e 2º trimestres/2016, uma queda percentual de 43,3% nos processos de aposentadoria.

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

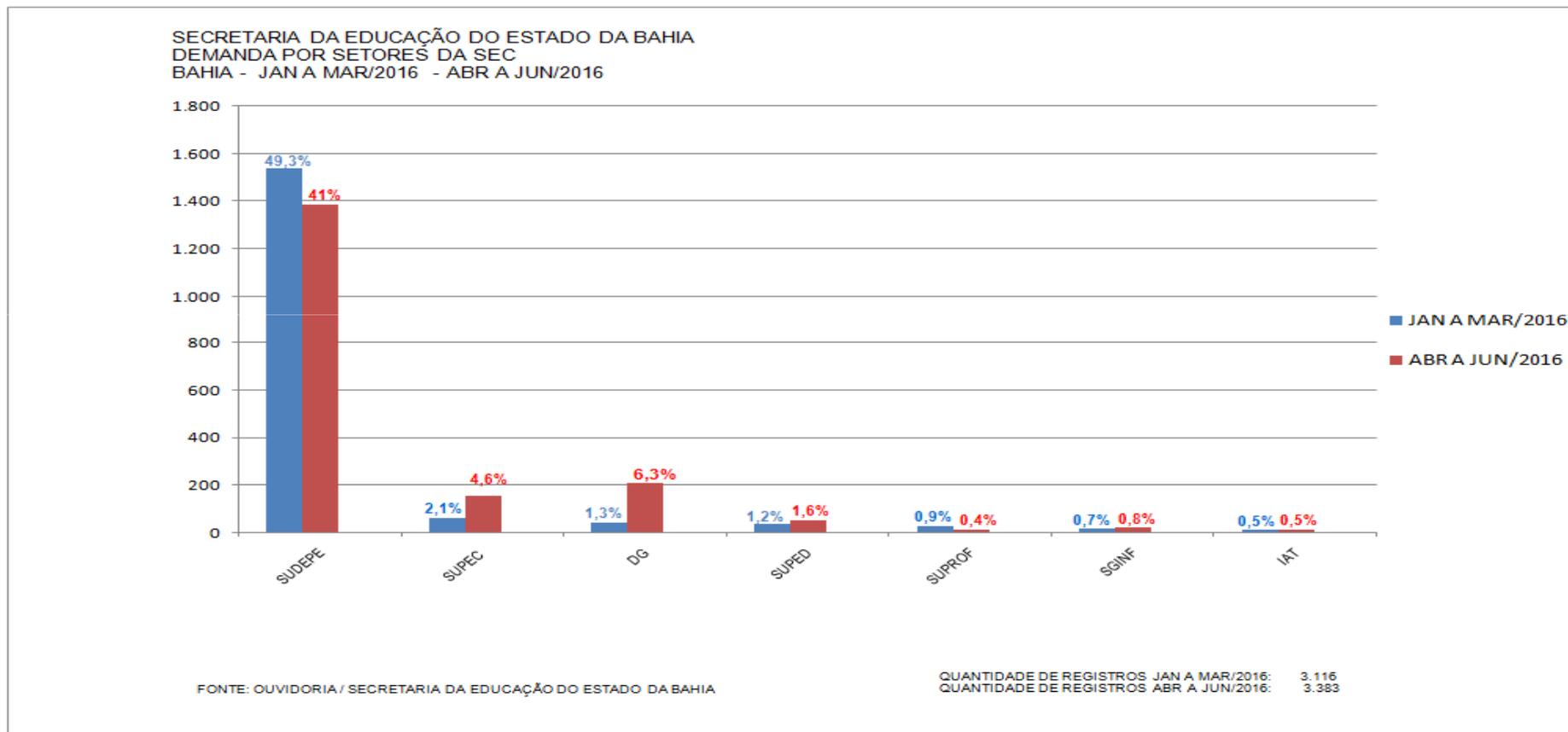


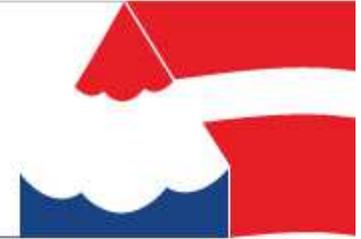
## Municípios que mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, no 1º e 2º trimestres/2016.





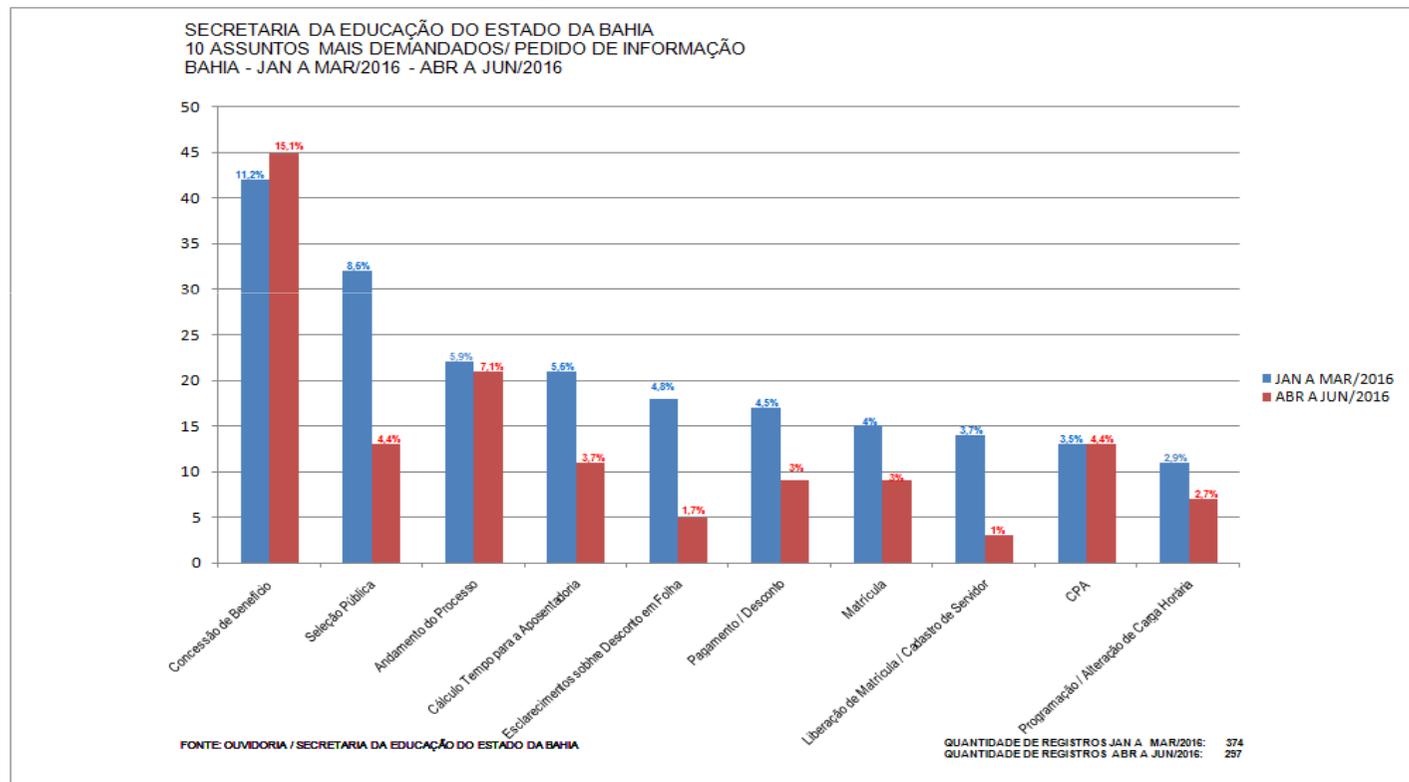
**Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, no 1º e 2º trimestres/2016, a SUDEPE corresponde a maior demanda de registros recebidos pela Ouvidoria.**



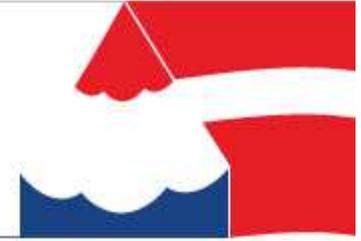


### 3 – Pedido de Informação

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



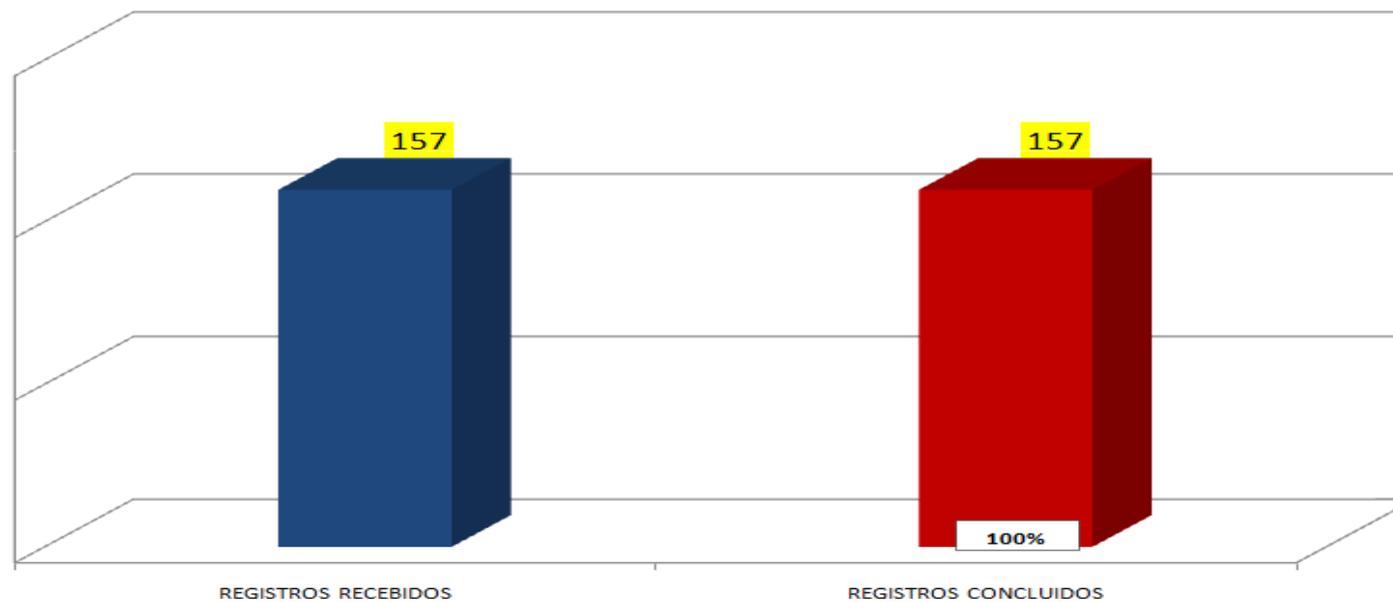
Destacamos que as demandas referentes ao Assunto Concessão de Benefício, tanto no 1º trimestre/2016, quanto no 2º trimestre/2016, referem-se a informação sobre o pagamento da gratificação de aperfeiçoamento profissional.



## 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

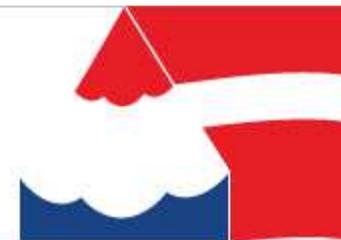


FONTE : OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

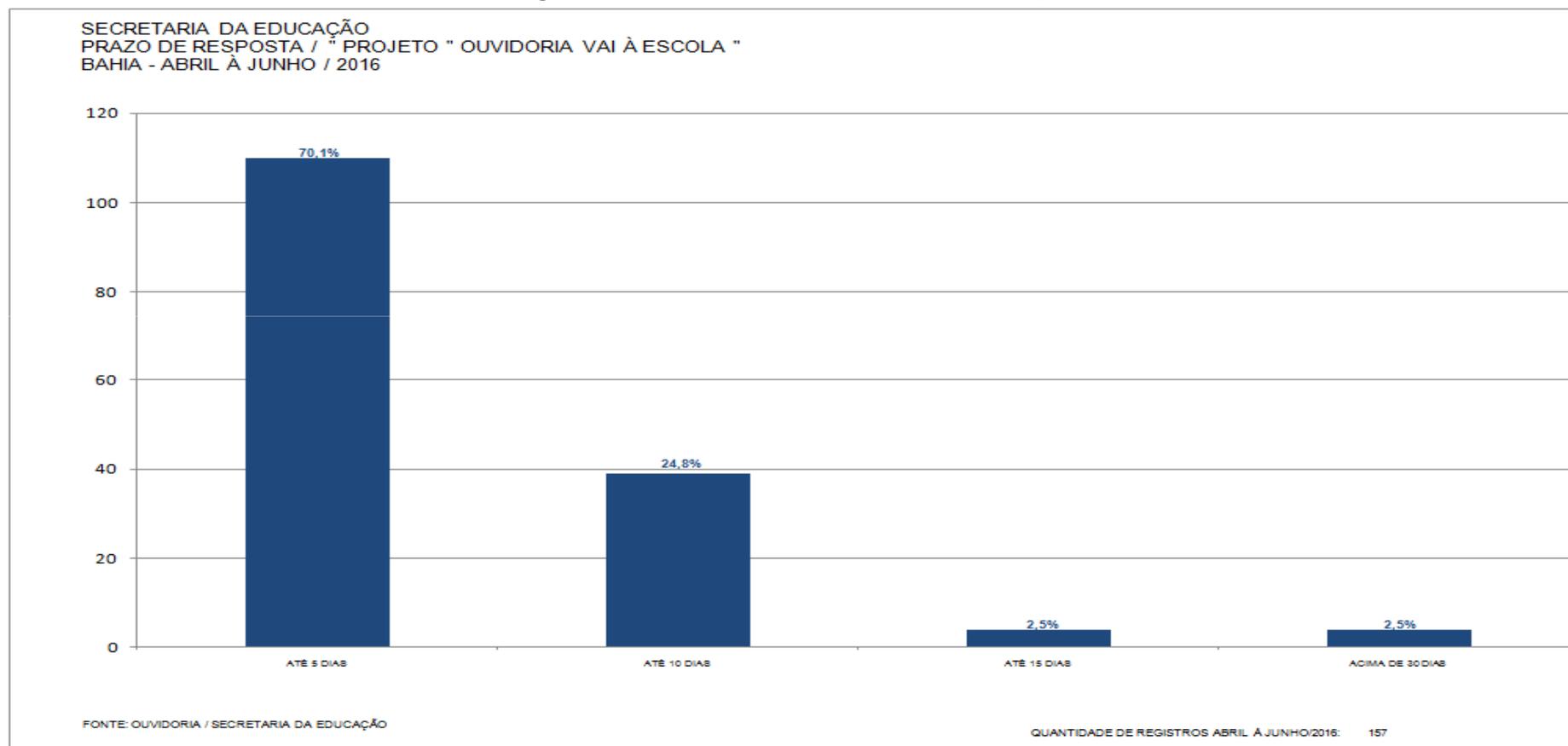


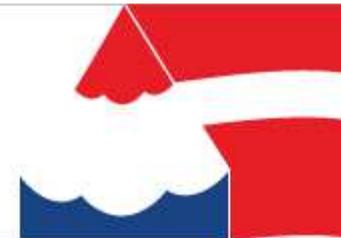
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





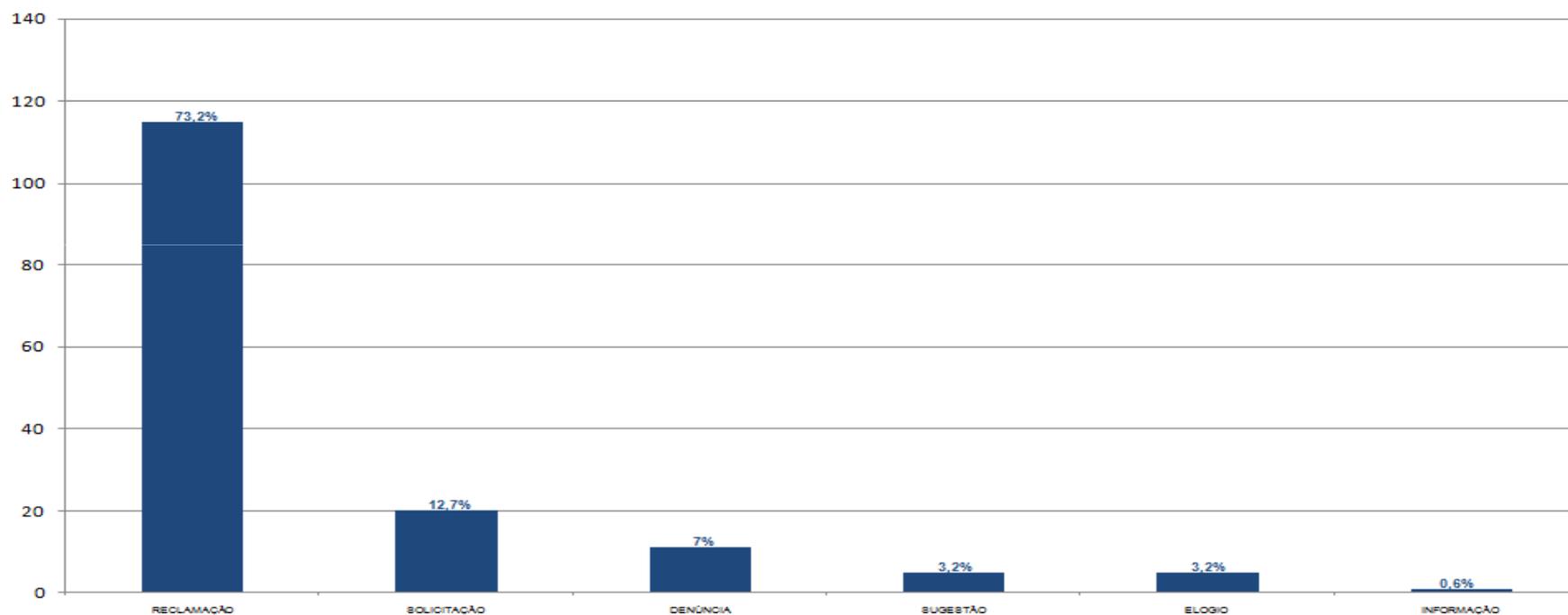
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referente as demandas do Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no 2º trimestre/2016.





## 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



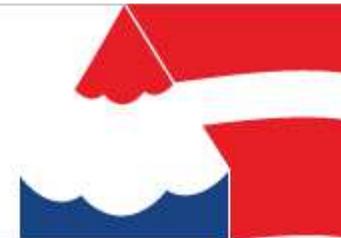
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL À JUNHO/2016: 157



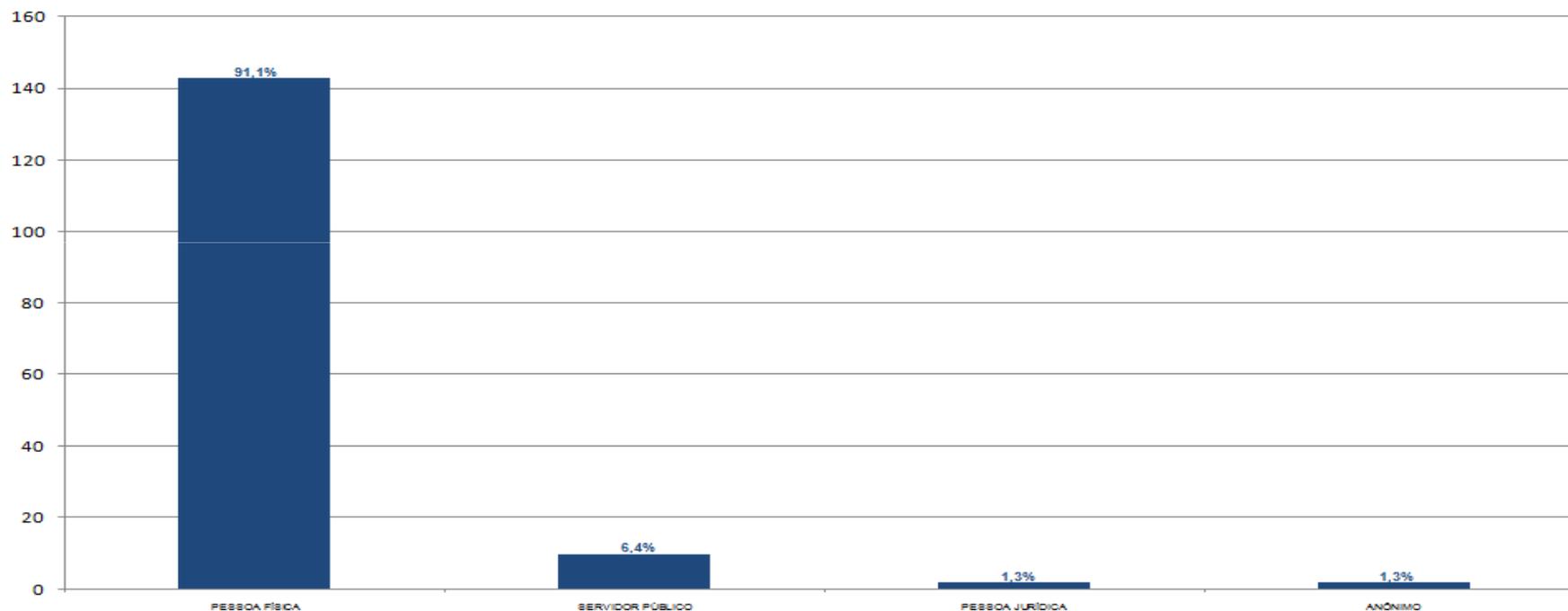
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## 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



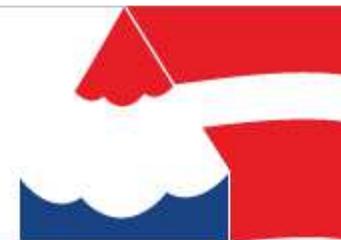
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL À JUNHO/2016: 157



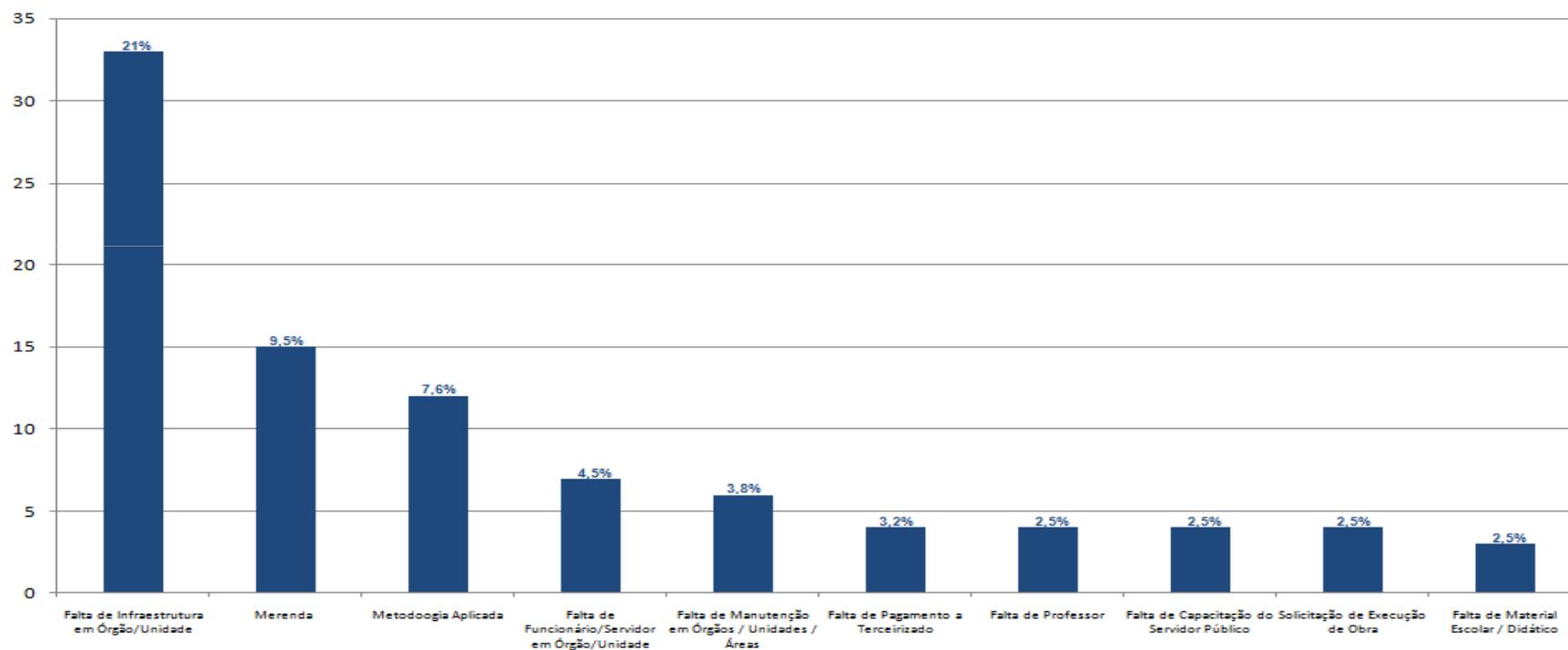
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## 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



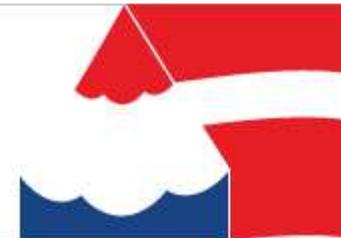
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS ABRIL A JUNHO/2016: 157

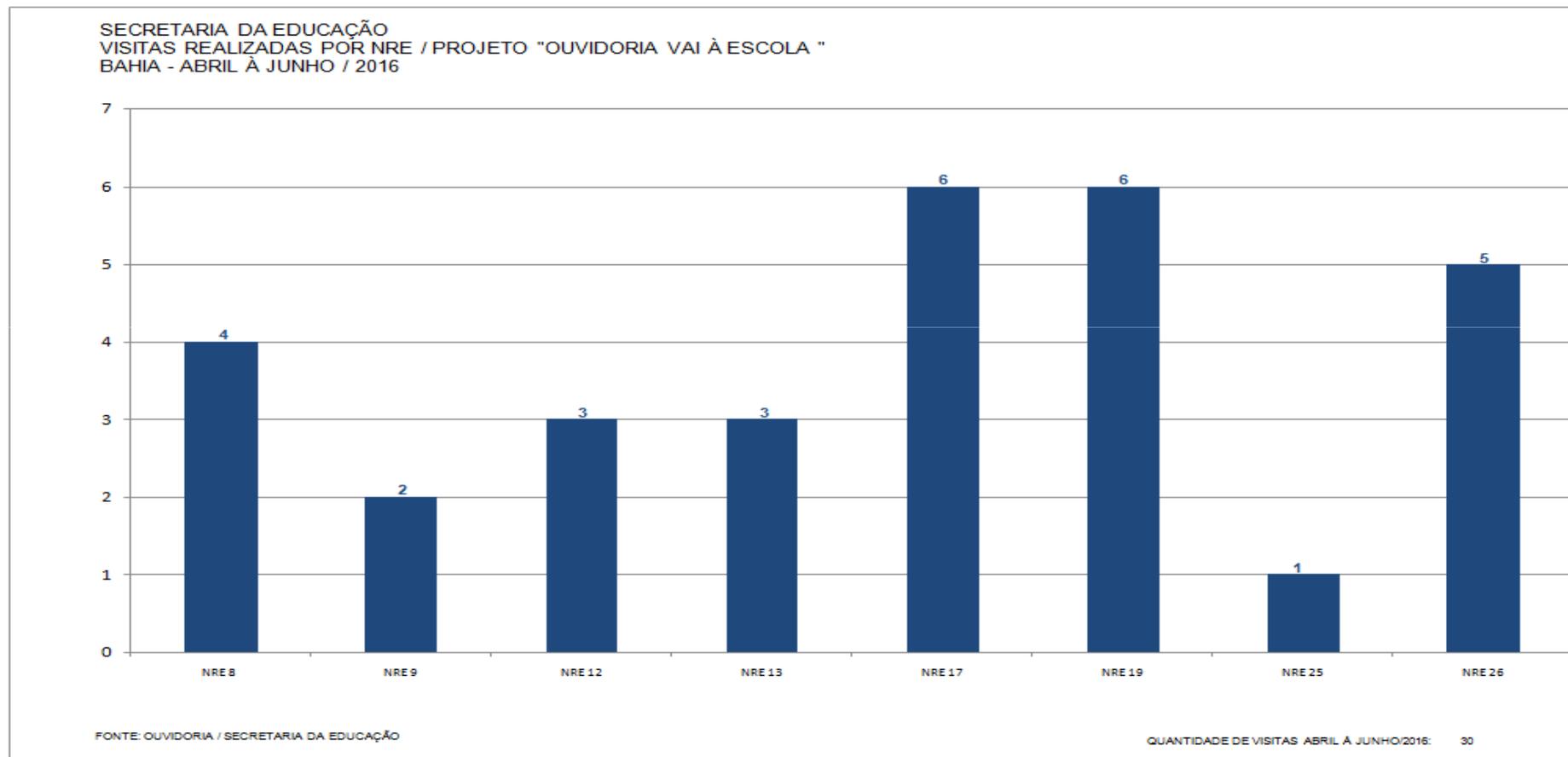


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



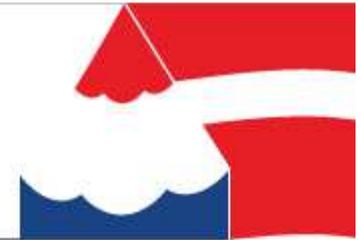


**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de visitas realizadas por NRE, no 2º trimestre/2016, totalizando 30 unidades escolares.**



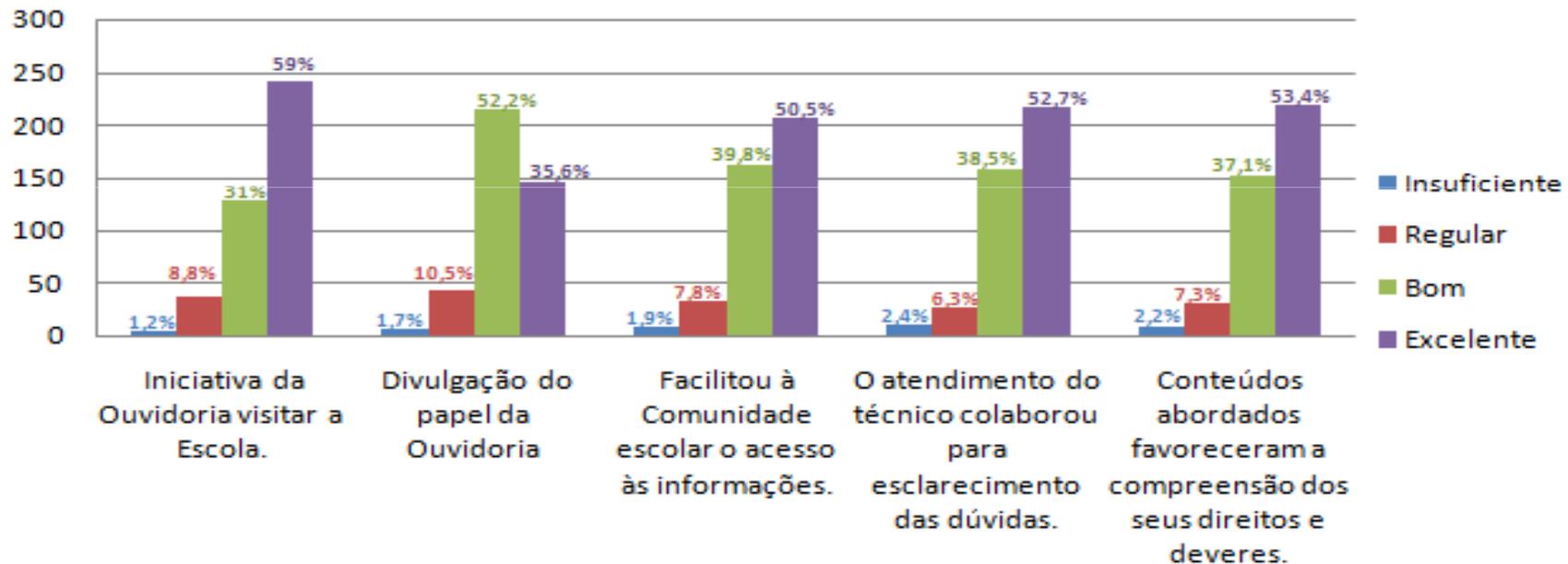
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



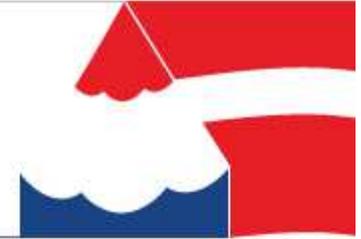


**Em 30 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no 2º trimestre/2016, 90% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas.**

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

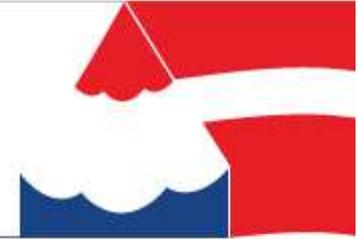


QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS: 410



## **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**



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



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