

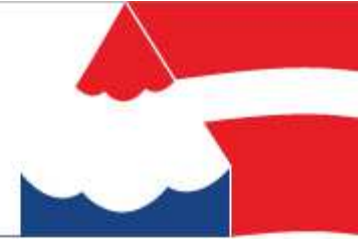
# Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM  
AJUDAR A MELHORAR  
A EDUCAÇÃO



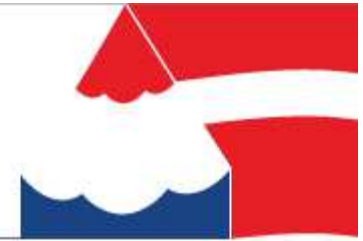
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades  
Outubro / 2016**



## GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**Governador**  
Rui Costa

**Secretário de Educação**  
Walter Pinheiro

**Sub-secretário de Educação**  
Nildon Pitombo

**Chefe de Gabinete**  
Cláudio Silva

**Ouvidor Geral do Estado**  
José Maria Dutra

## EQUIPE DA OUVIDORIA

**Ouvidor**  
Francisco Neto

**Ouvidor Adjunto**  
Cynthia Almeida

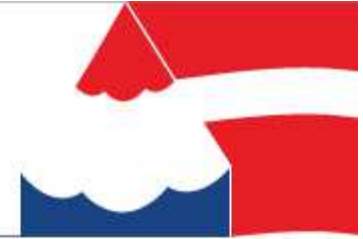
**Técnicos**  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Márcia Muniz  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

**Estagiários**  
Emerson Brito  
João Vítor  
Larissa Silva  
Matheus Barbosa  
Simone Miranda  
Yasmim Maia



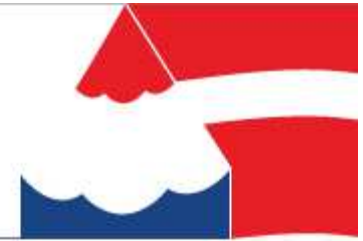
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





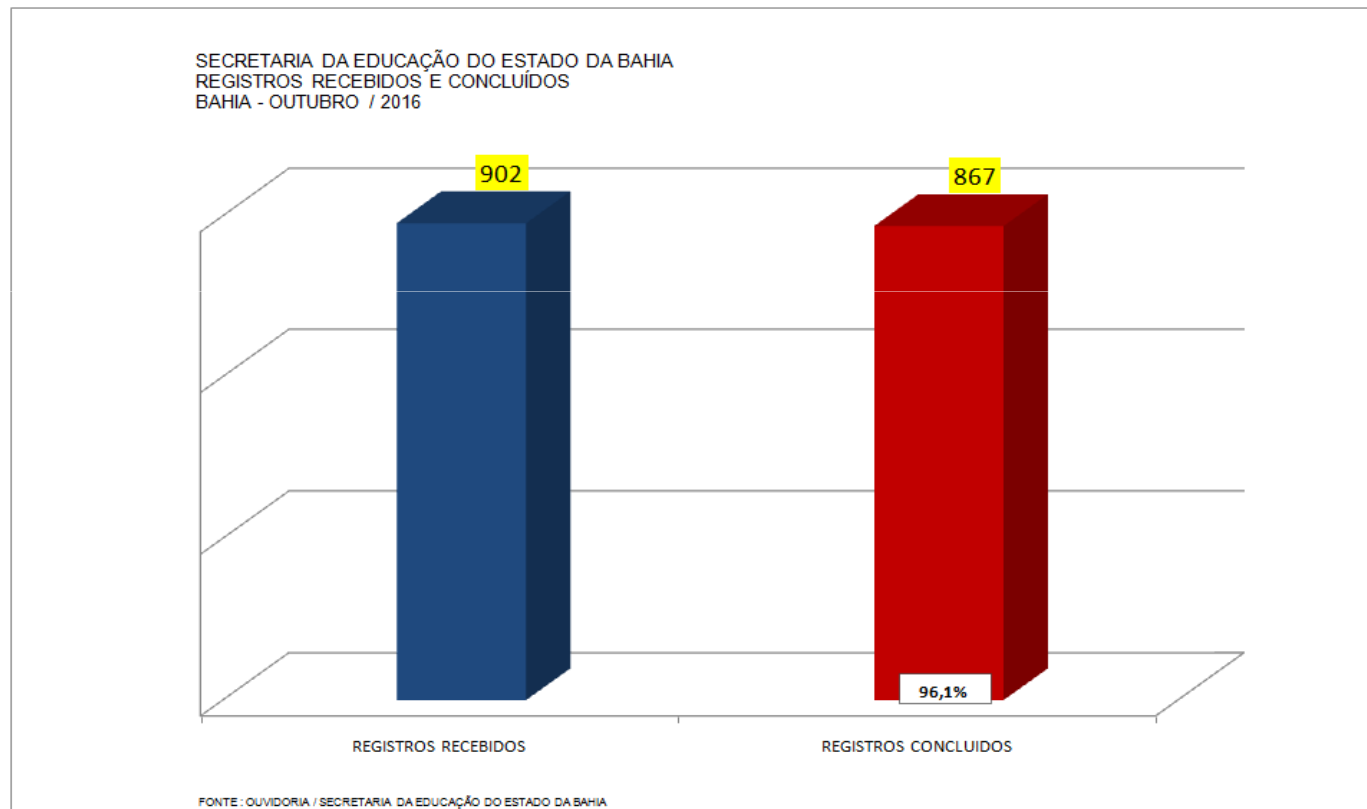
# 1 - Considerações iniciais

- 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 902 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no mês de Outubro/2016.
- Desse total, 96,1% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.



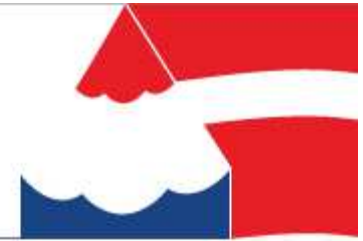
## 2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 96,1% das manifestações recebidas no mês de Outubro/2016.

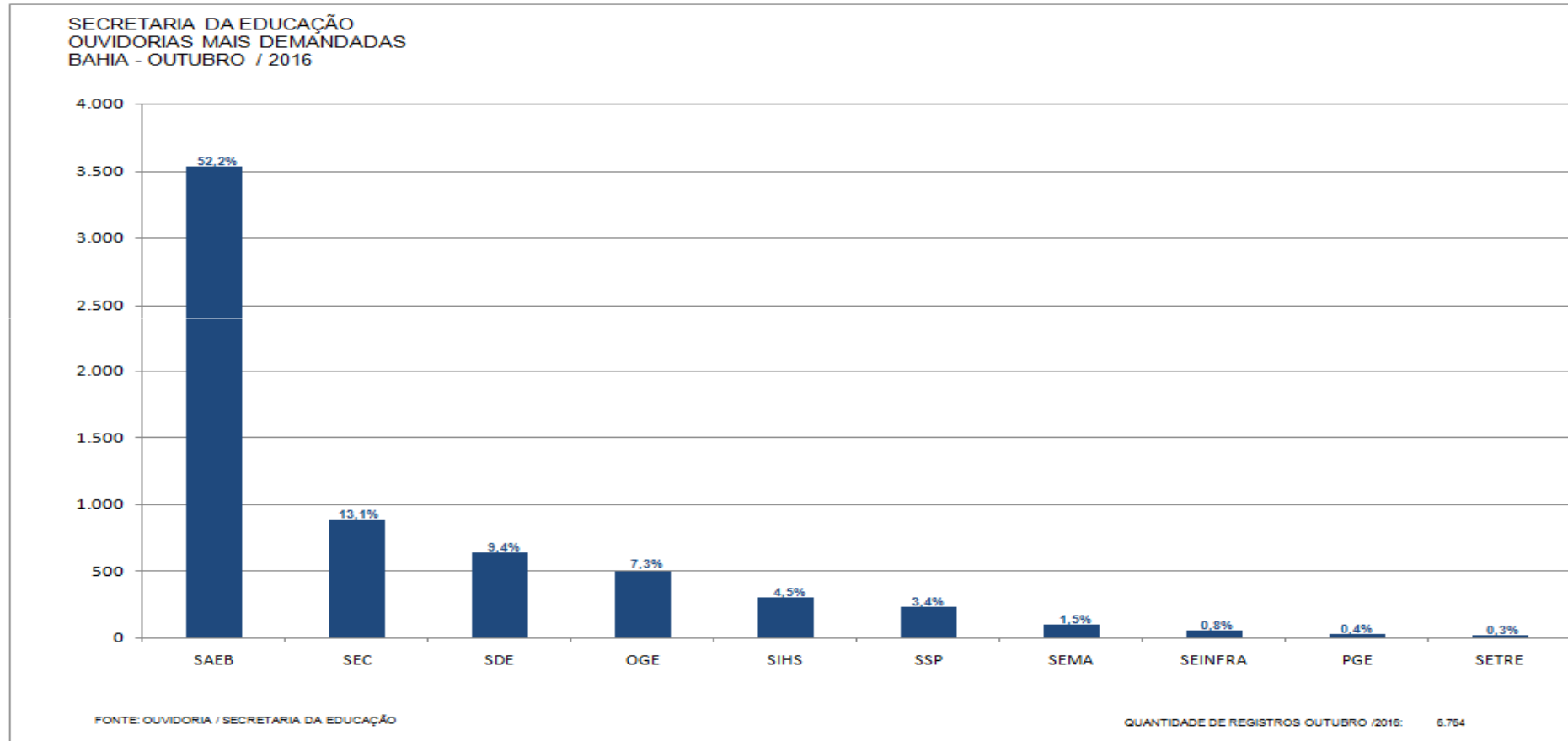


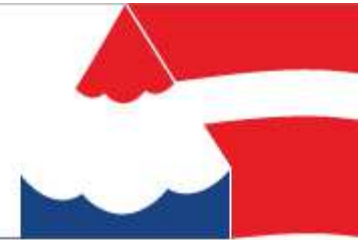
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no mês de Outubro/2016, recebeu 902 registros e respondeu 96,1% das ocorrências.

Esse índice de resolubilidade indica o grau de eficácia de 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.

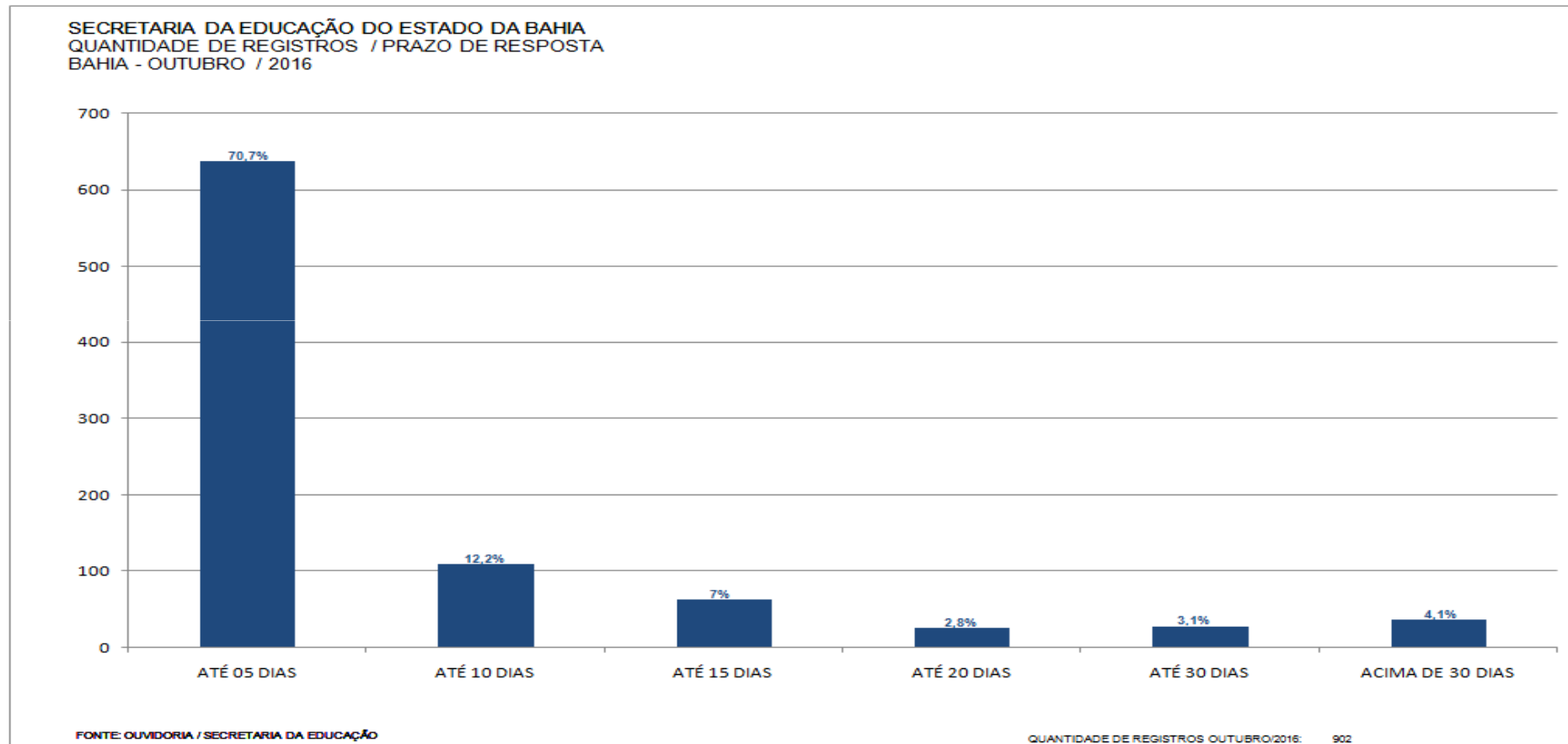


No gráfico abaixo, observa-se que no mês de Outubro/2016, a Ouvidoria da Educação respondeu por 13,1% do total de registros recebidos.

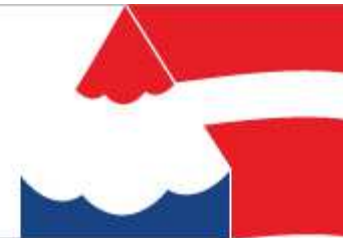




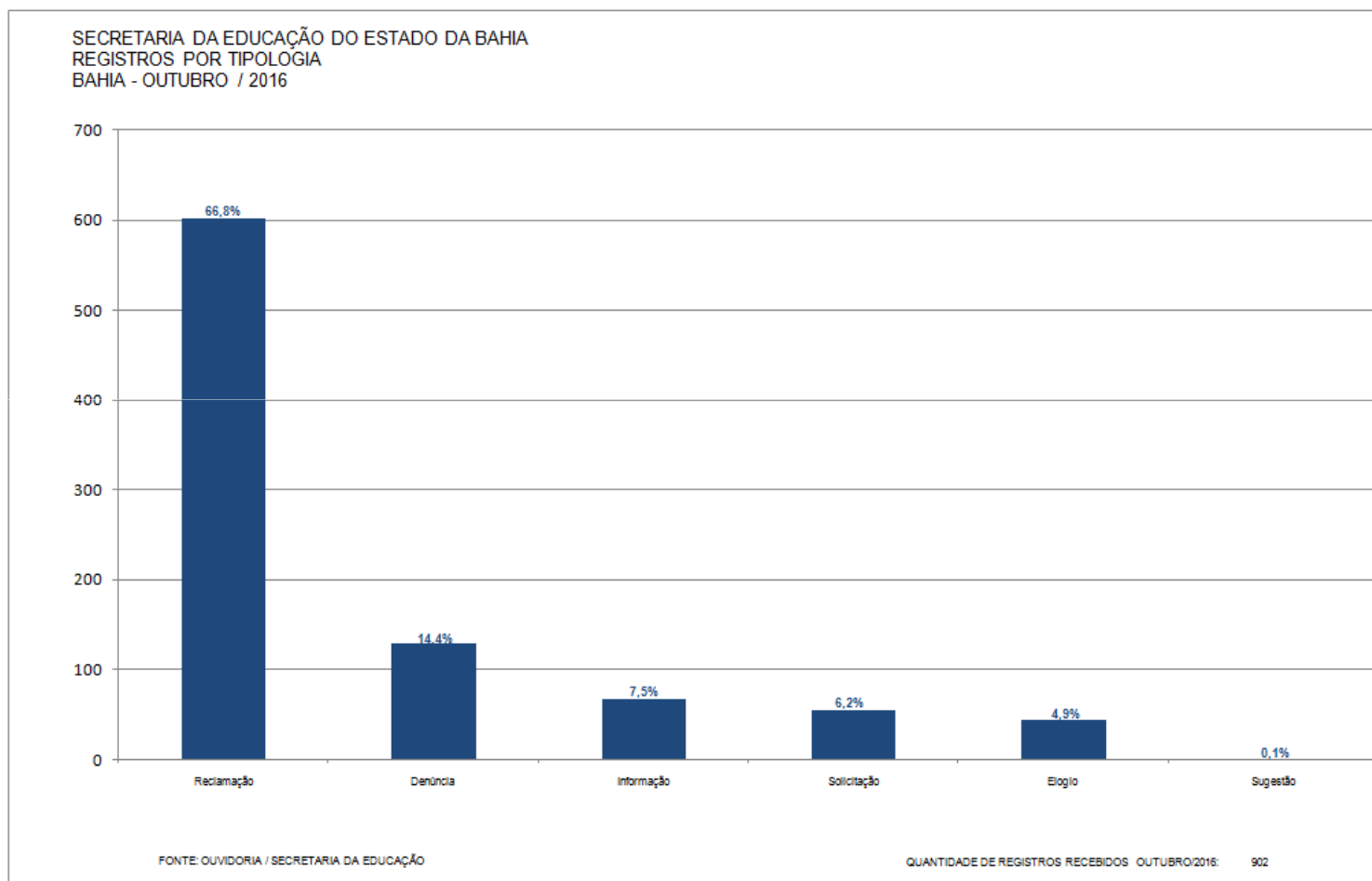
No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta, no mês de Outubro/2016.





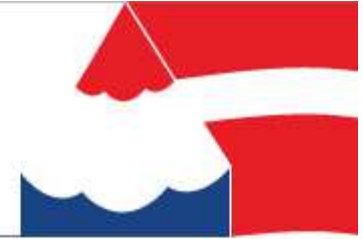


No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.



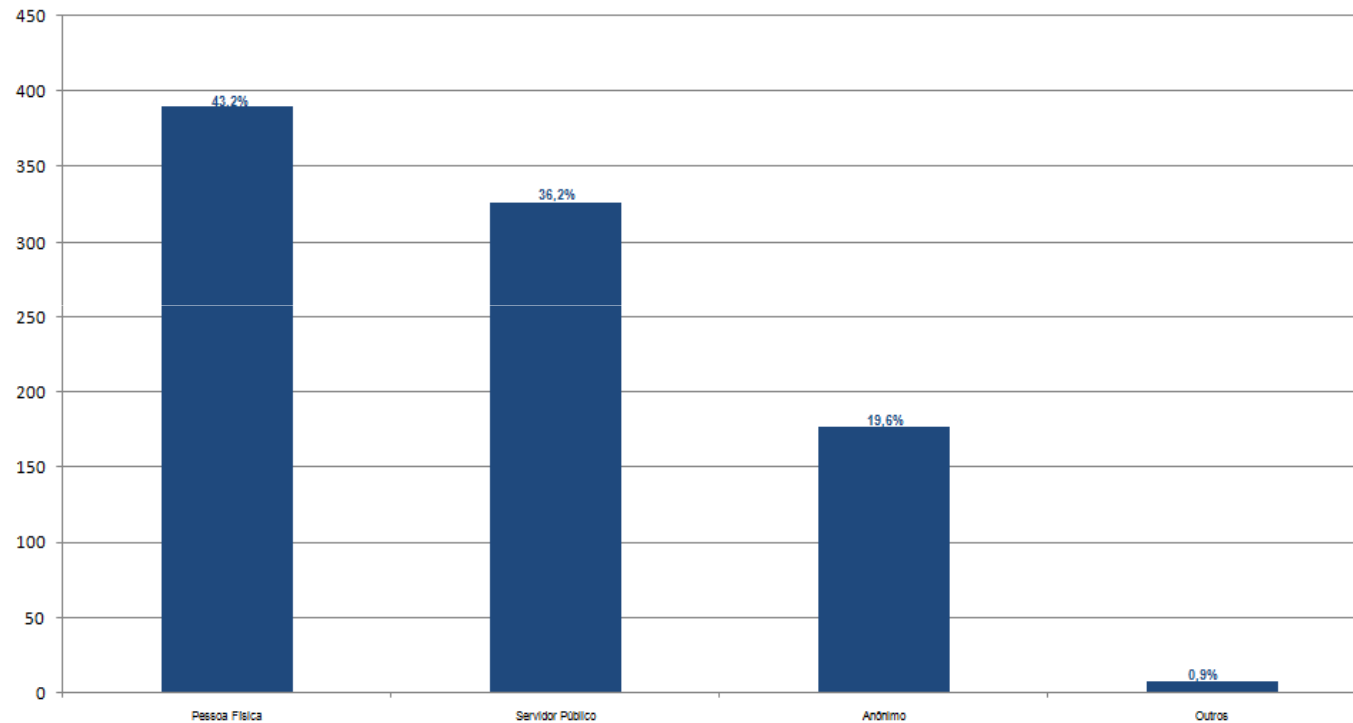
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no mês de Outubro/2016, a reclamação destaca-se com 66,8%, seguida de denúncia, com 14,4% e informação, com 7,5% da demanda recebida.





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

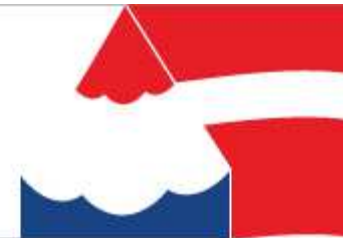
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



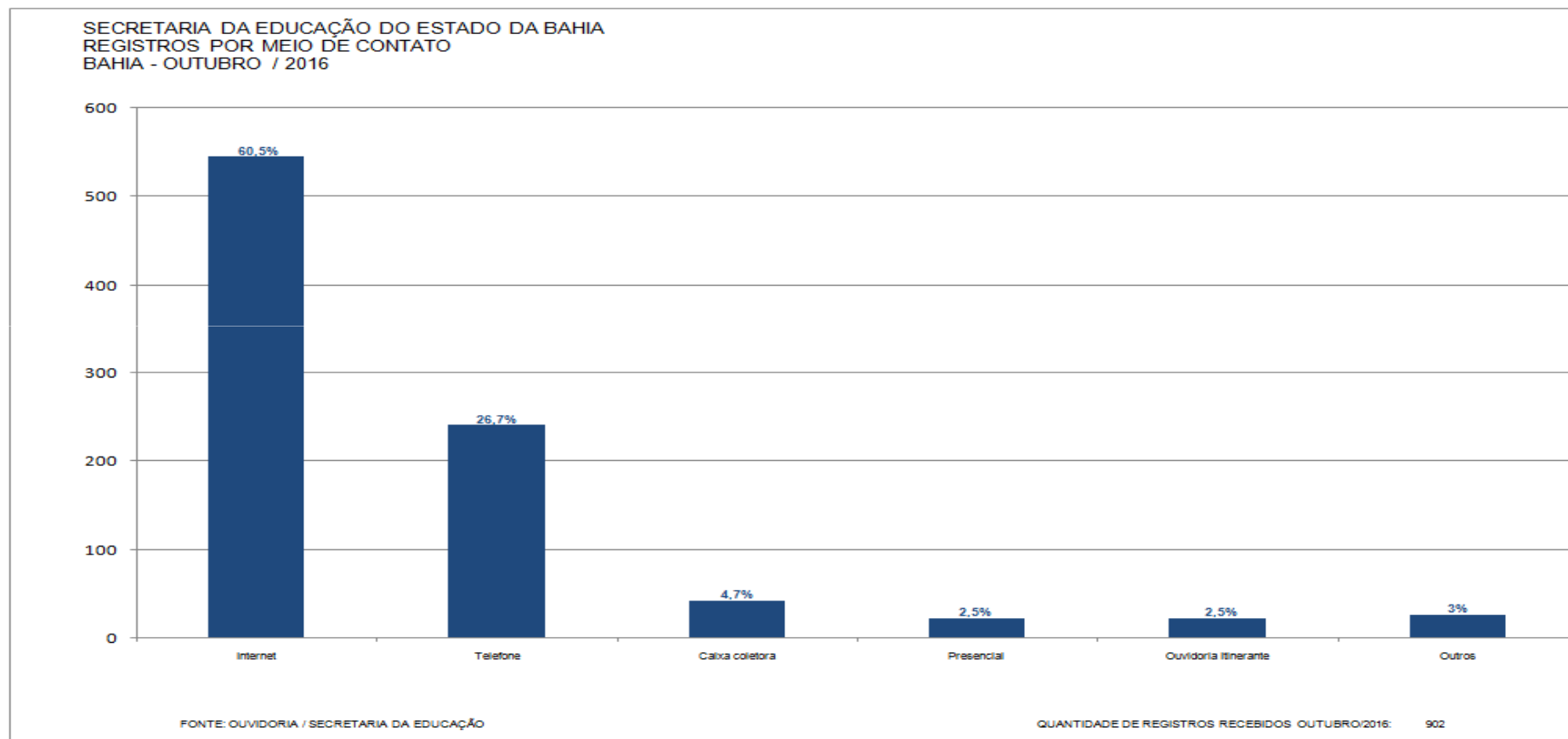
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

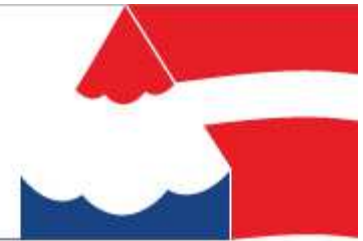
QUANTIDADE DE REGISTROS RECEBIDOS OUTUBRO/2016: 902

No que tange ao perfil dos manifestantes, no mês de Outubro/2016, observa-se que pessoa física corresponde a 43,2%, das demandas recebidas, seguida de servidor público com 36,2%, na procura dos serviços da Ouvidoria. Considerando-se a média dos registros recebidos no referido período, percebe-se que a demanda referente a servidor público, trata de assuntos relacionados a pagamento de salário, andamento de processo e demora no pagamento benefício.



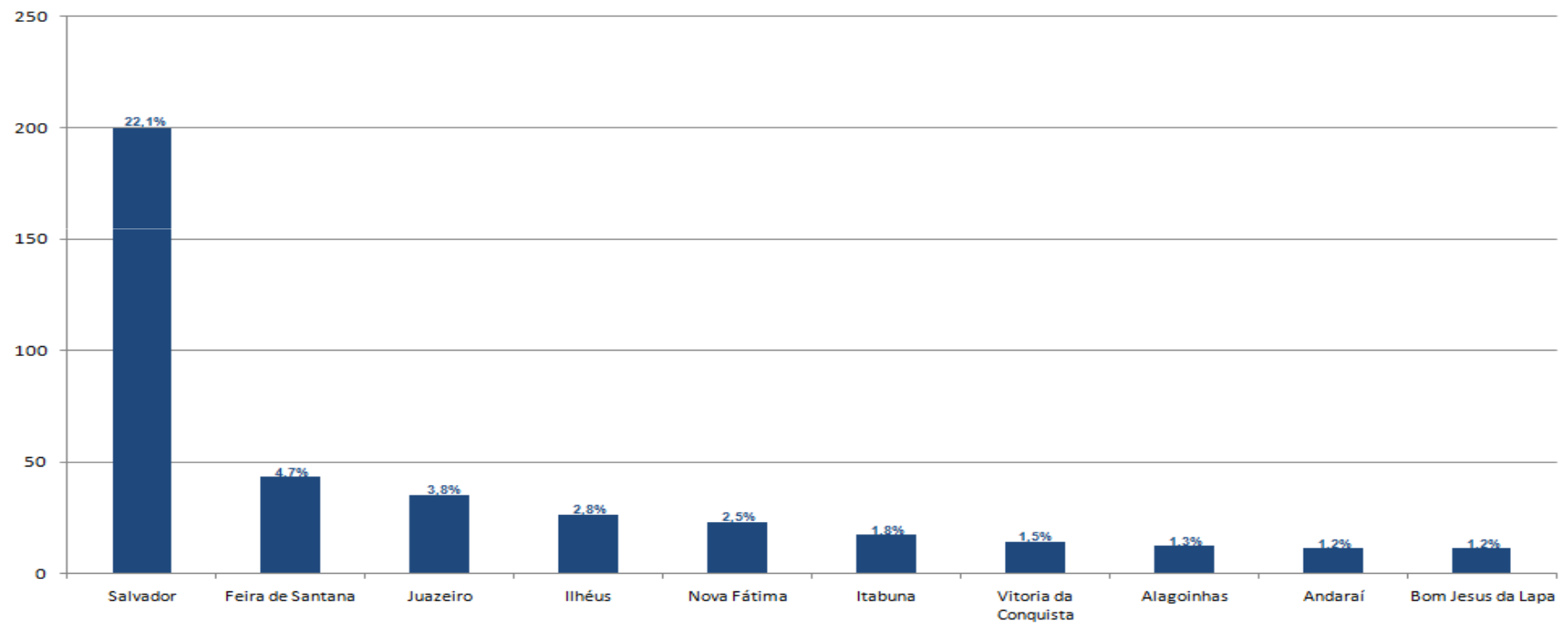
## A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no mês de Outubro/2016.





## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no mês de Outubro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



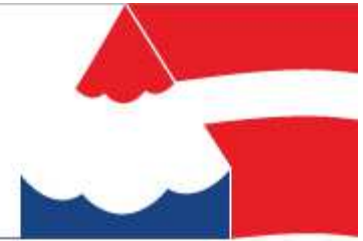
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016 : 902



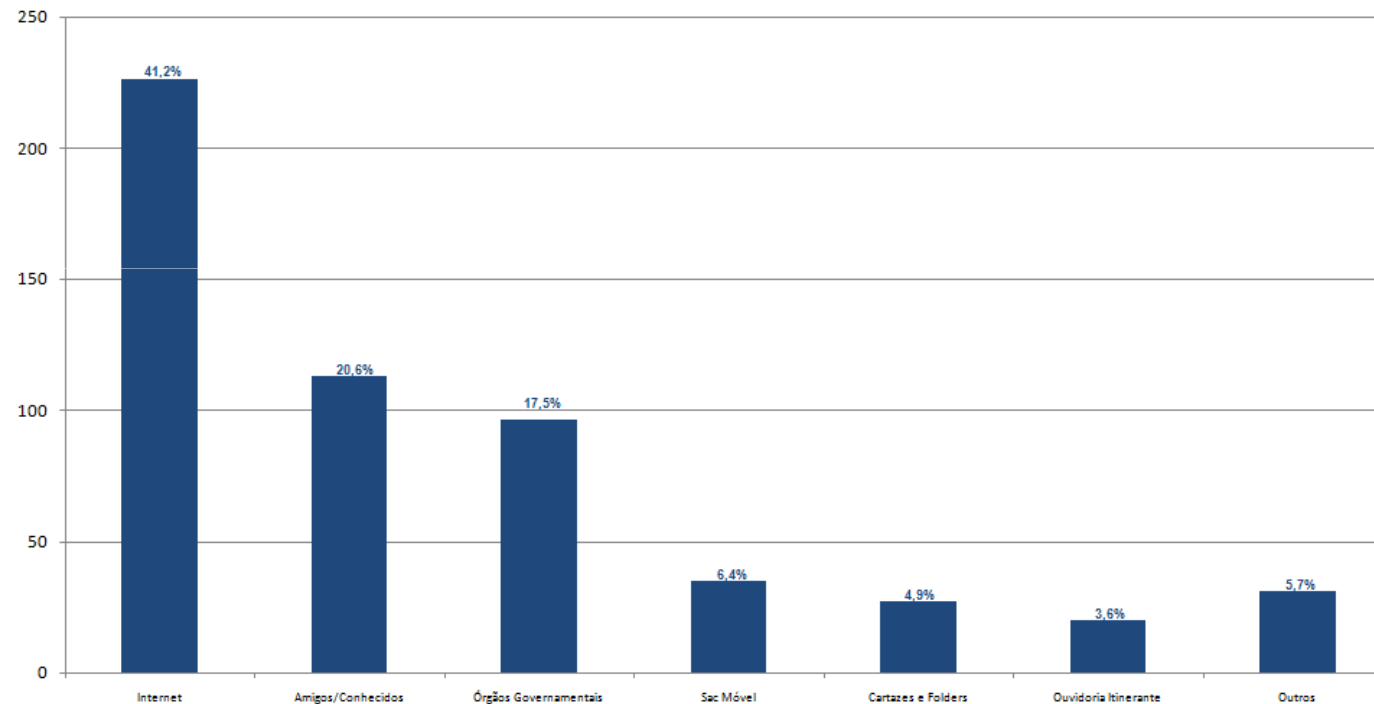
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, no mês de Outubro/2016.

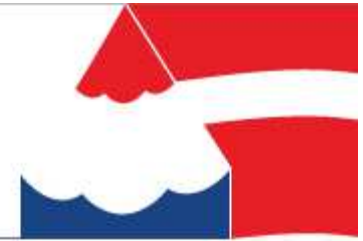
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

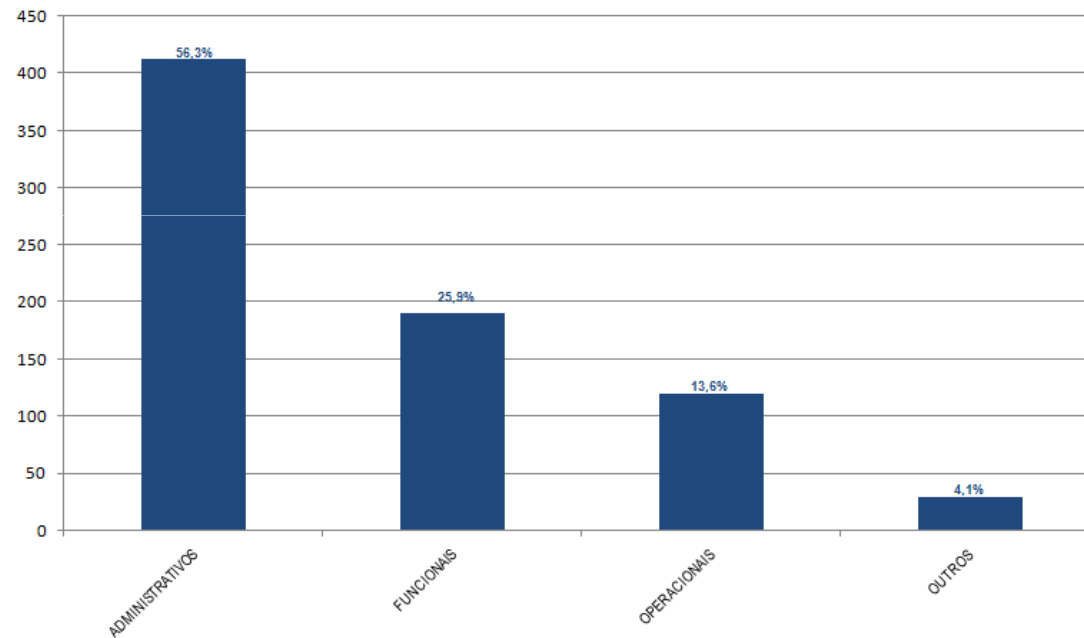
QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 548

Considerando os dez assuntos mais demandados no mês de Outubro/2016, e os 548 registros desses assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos/conhecidos e órgãos governamentais.



**Observa-se que no mês de Outubro/2016, Assuntos Administrativos correspondem a 56,3%, da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Funcionais, com 25,9% e Assuntos Operacionais, com 13,6% da demanda negativa recebida.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
DESDOBRAMENTO DAS DEMANDAS NEGATIVAS  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS DEMANDA NEGATIVA OUTUBRO /2016: 733

### **ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**

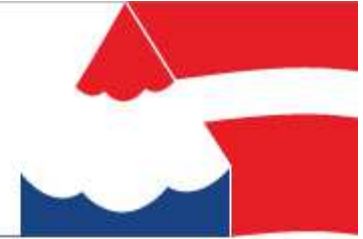
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

### **ASSUNTOS FUNCIONAIS**

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

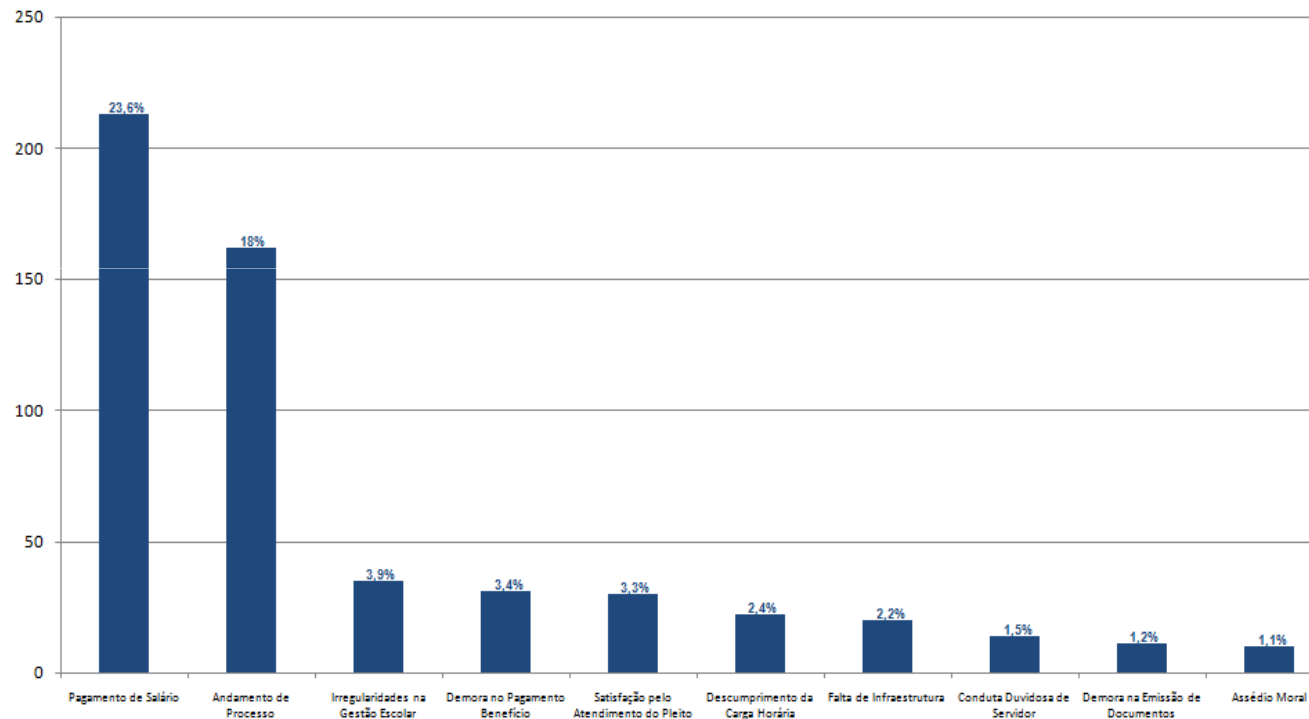
### **ASSUNTOS OPERACIONAIS**

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 23,6% do total de manifestações recebidas no mês de Outubro/2016.

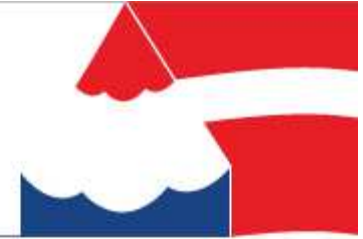
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



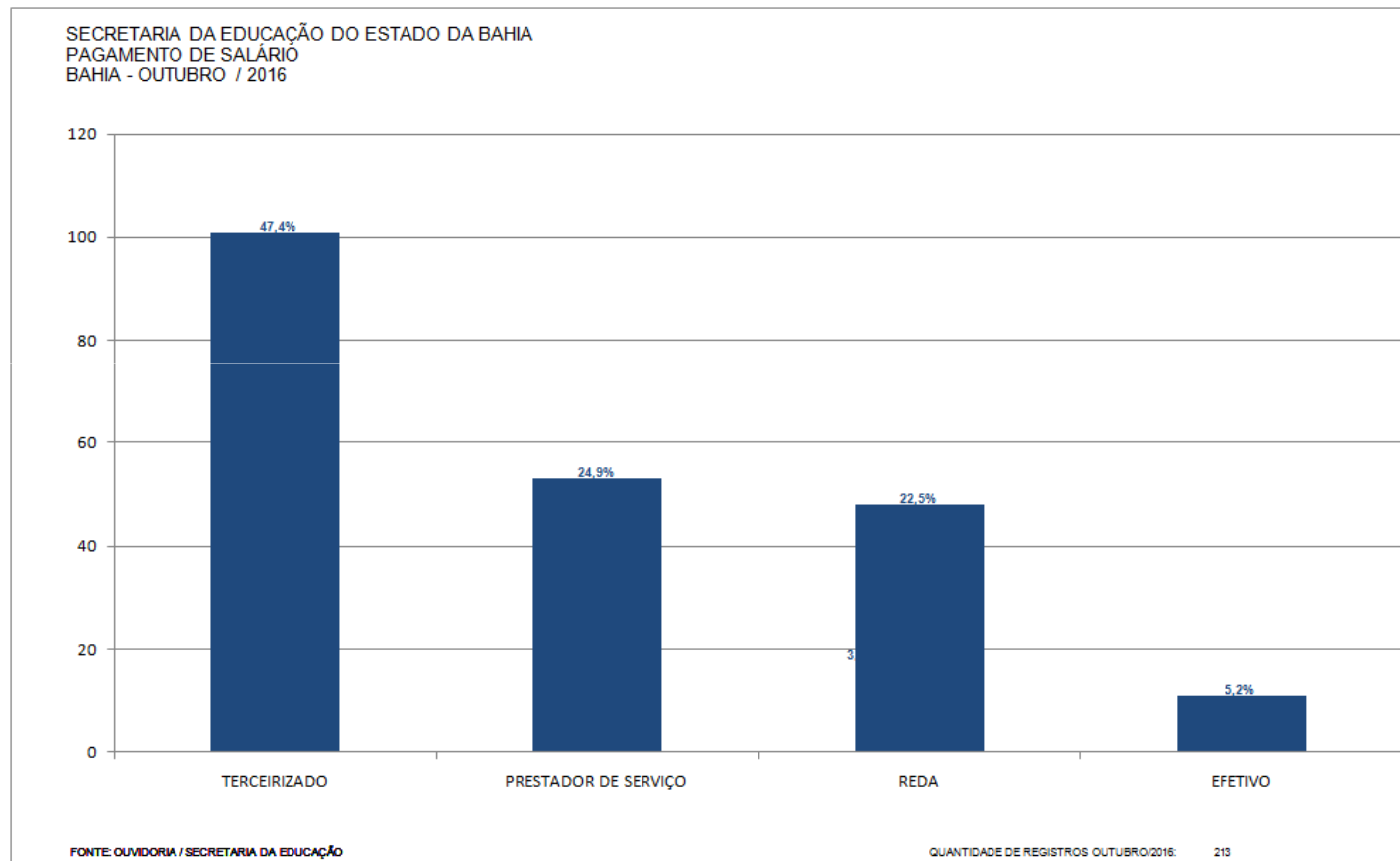
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 902

Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no mês de Outubro/2016, nota-se que pagamento de salário destaca-se dentre as reclamações, seguido de andamento de processo e irregularidades na gestão escolar. Observa-se também que as demandas sobre demora no pagamento benefício e satisfação pelo atendimento do pleito destacam-se entre os assuntos mais demandados.

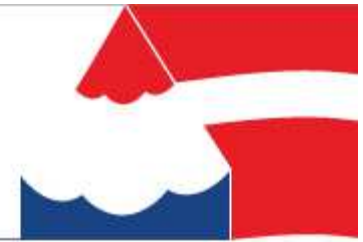


Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, uma demanda significativa referente a **Terceirizado (47,4%)**, no mês de Outubro/2016.



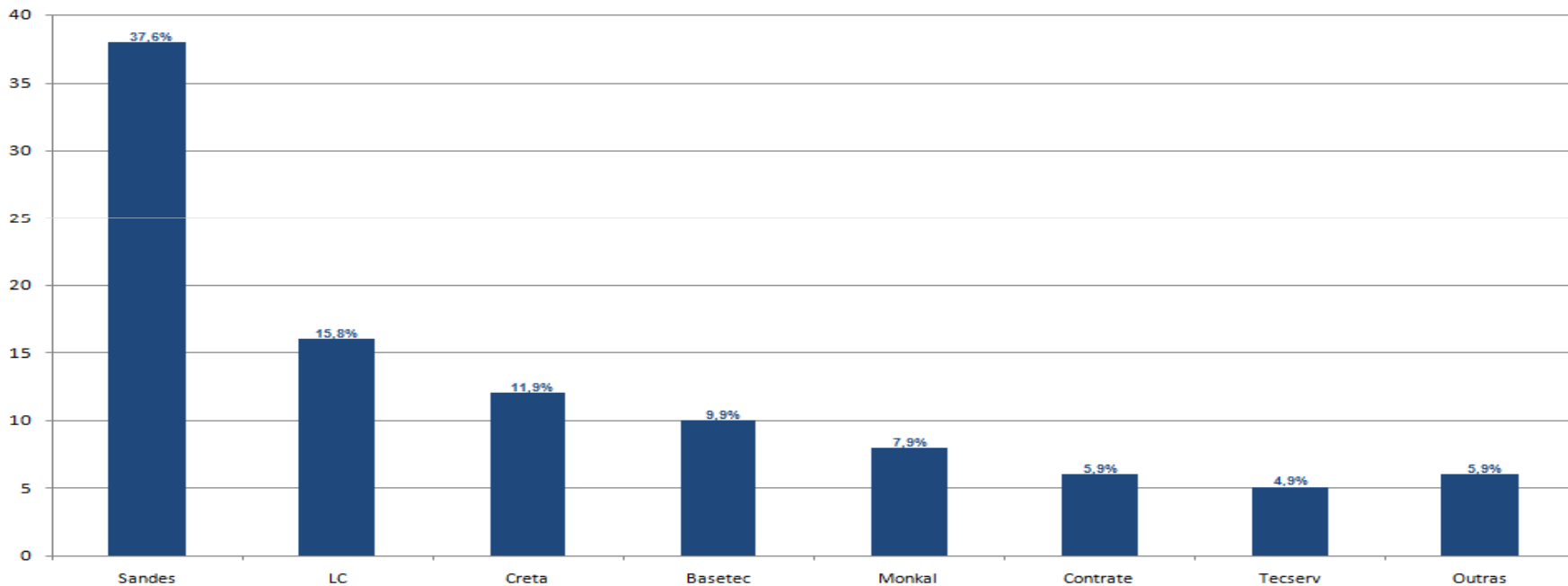
No assunto **Pagamento de Salário**, destacamos uma demanda significativa referente a atraso no pagamento de salário aos contratados pelo Reda/Emergencial (73,1%), a partir do mês de Maio/2016. No que refere-se a Pagamento a Prestador de Serviço, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 com (69%).





## Destacam-se abaixo, as empresas terceirizadas mais demandadas referente a Falta de Pagamento, nos registros recebidos no mês de Outubro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
FALTA DE PAGAMENTO À TERCEIRIZADO / EMPRESAS MAIS DEMANDADAS  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



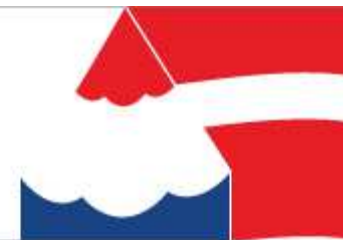
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 101



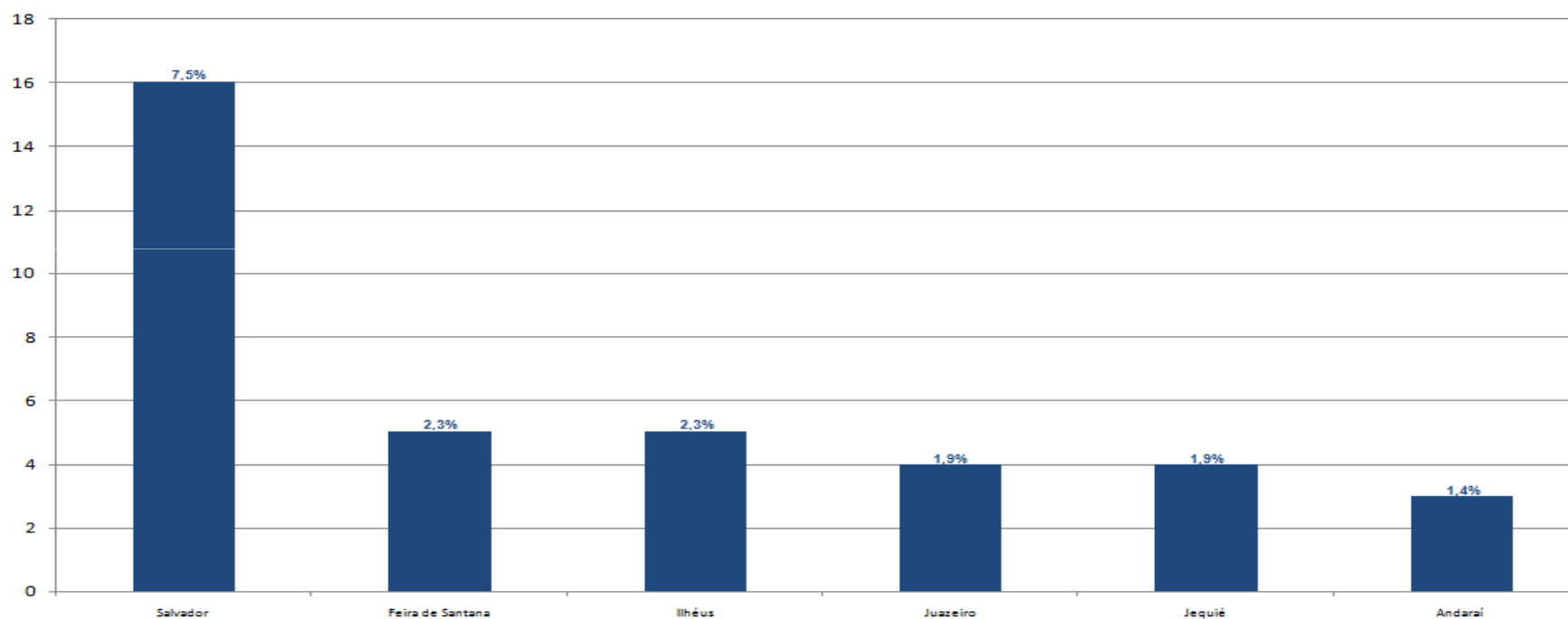
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





## Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, no mês de Outubro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PAGAMENTO DE SALÁRIO  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



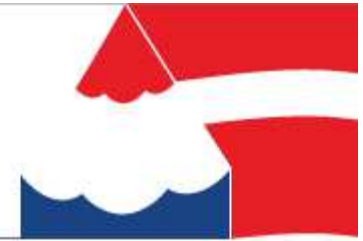
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 213

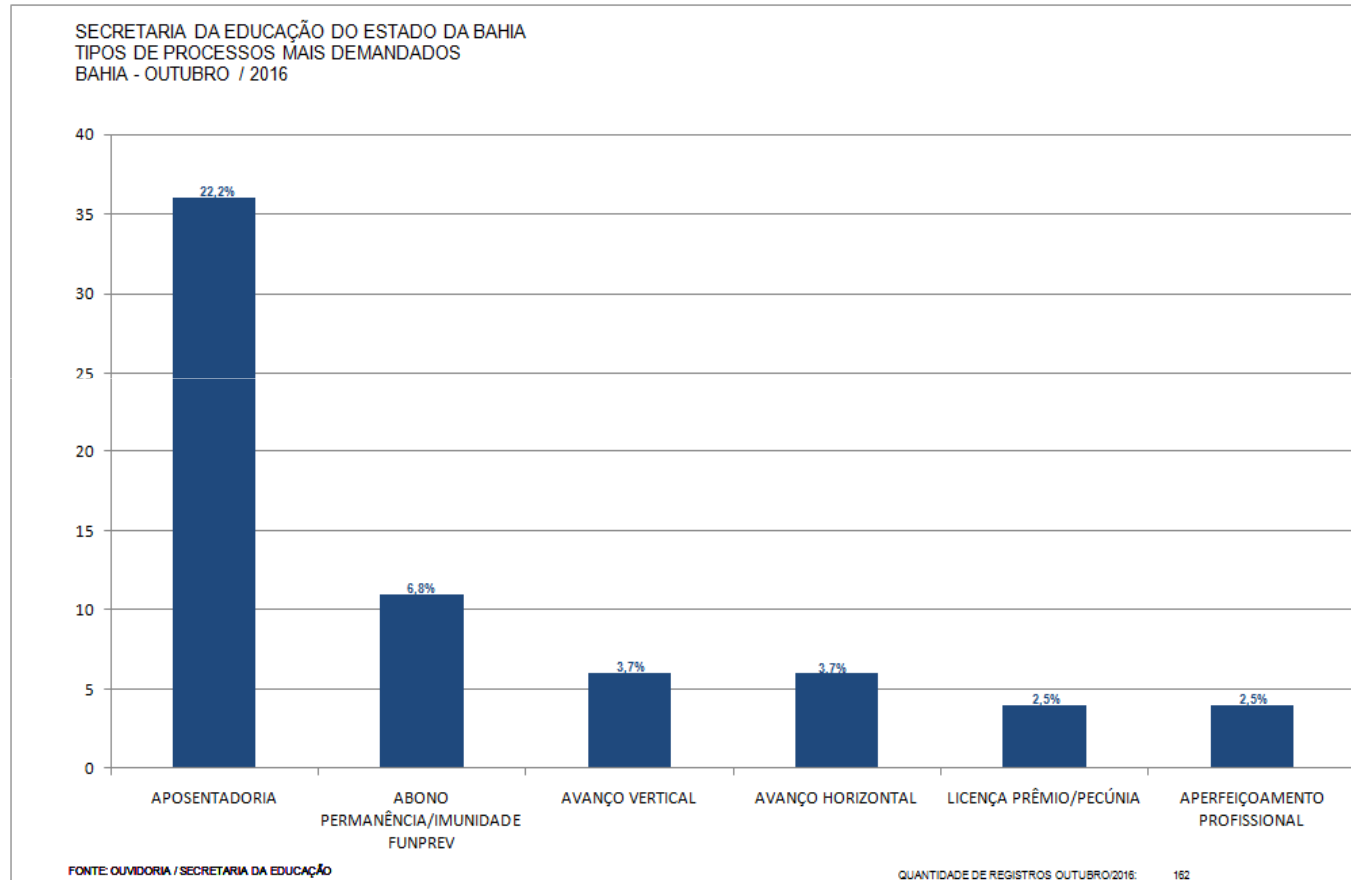


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO

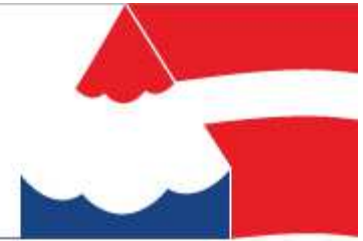




Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, Observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados, no mês de Outubro/2016.

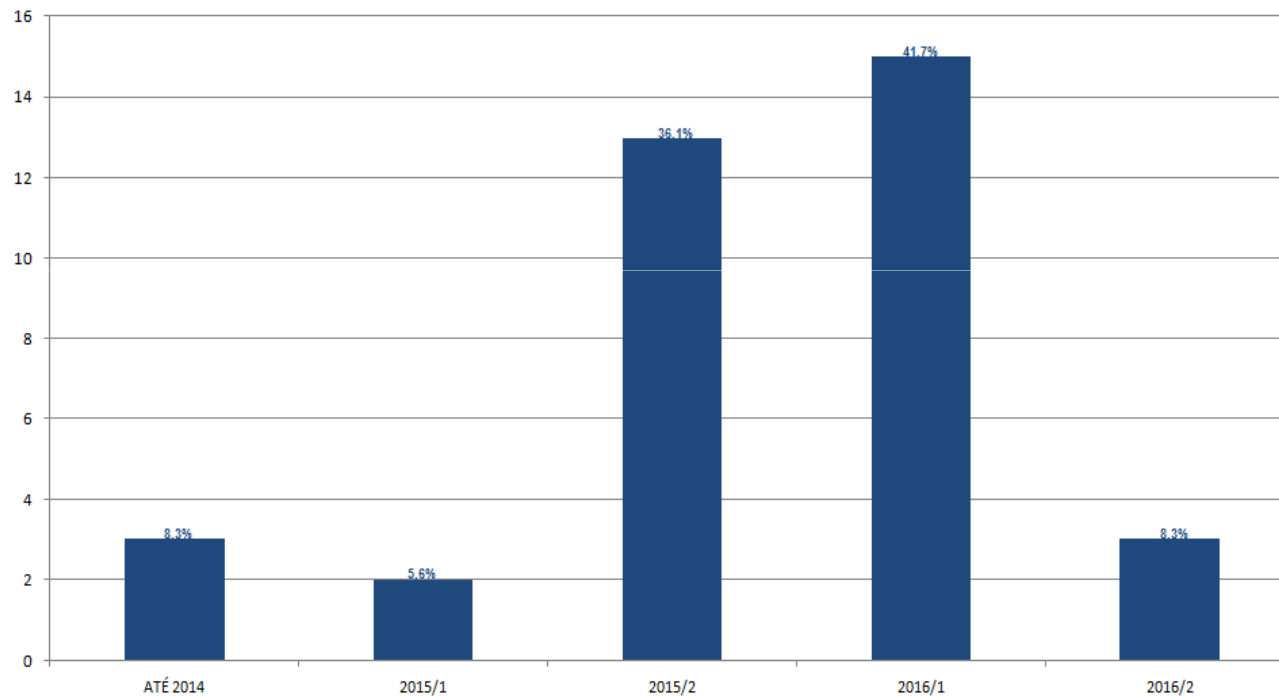


No assunto **Andamento de Processo**, destacamos uma demanda significativa referente aos processos de aposentadoria (22,2%) com base nos registros recebidos no mês de outubro/2016, em virtude da demora no deferimento dos processos e a publicação em Diário Oficial.



**Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de processos referentes a aposentadoria protocolados por ano/semestre, com base nos registros recebidos no mês de Outubro/2016.**

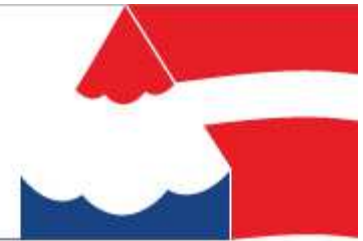
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
PROCESSOS DE APOSENTADORIA / POR ANO - SEMESTRE  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

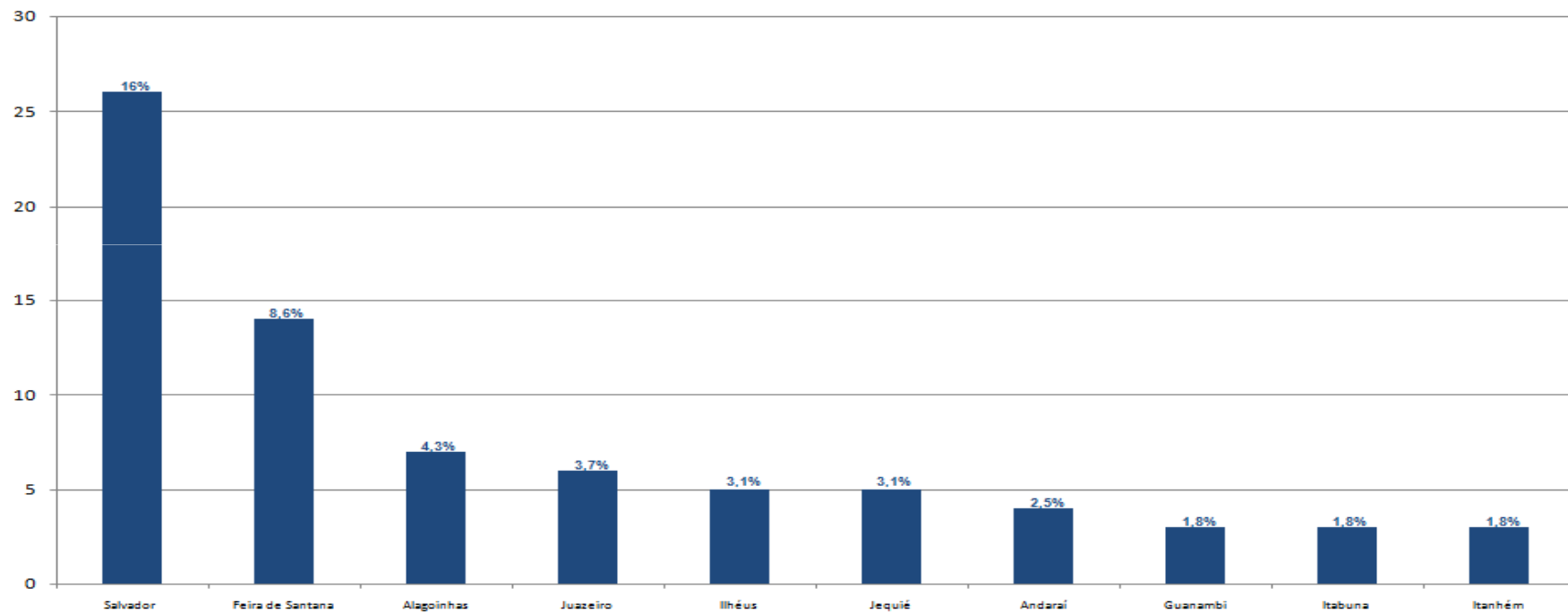
QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 36

**Com base nos registros recebidos no mês de Outubro/2016 referentes a aposentadoria, destacamos uma quantidade significativa de processos protocolados no 2º semestre/2015 (36,1%) e no 1º semestre/2016 (41,7%), que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo**



## Municípios que mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, no mês de Outubro/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / ANDAMENTO DE PROCESSO  
BAHIA - OUTUBRO / 2016



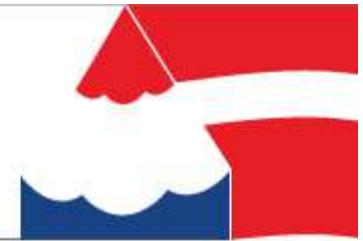
FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS OUTUBRO/2016: 162

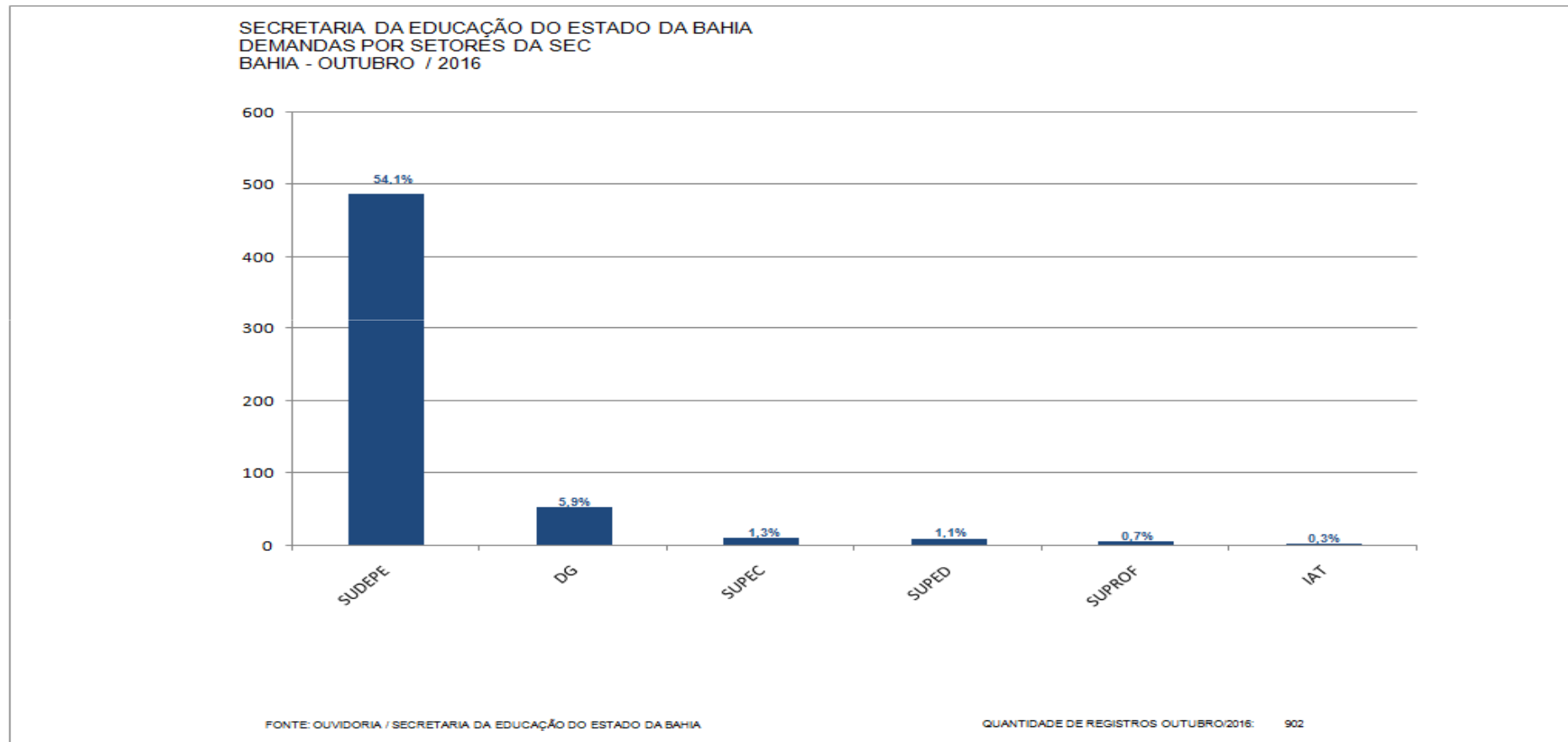


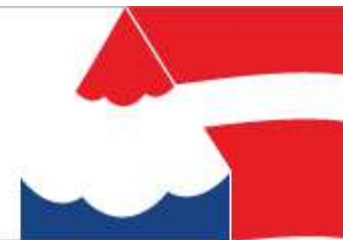
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





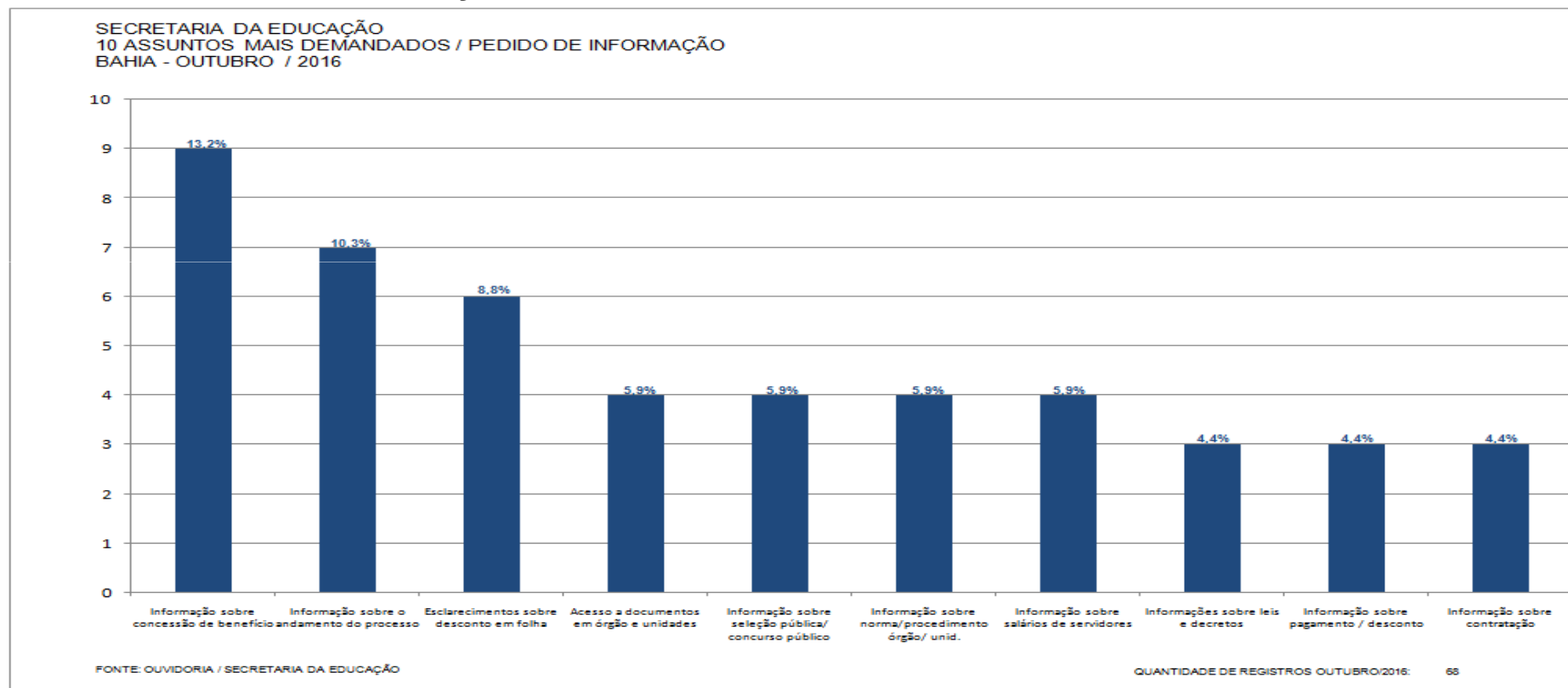
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, a **SUDEPE** com **(54,1%)** corresponde a maior demanda de registros recebidos, no mês de Outubro/2016.



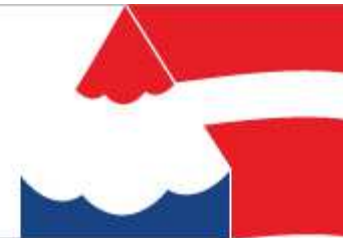


### 3 – Pedido de Informação

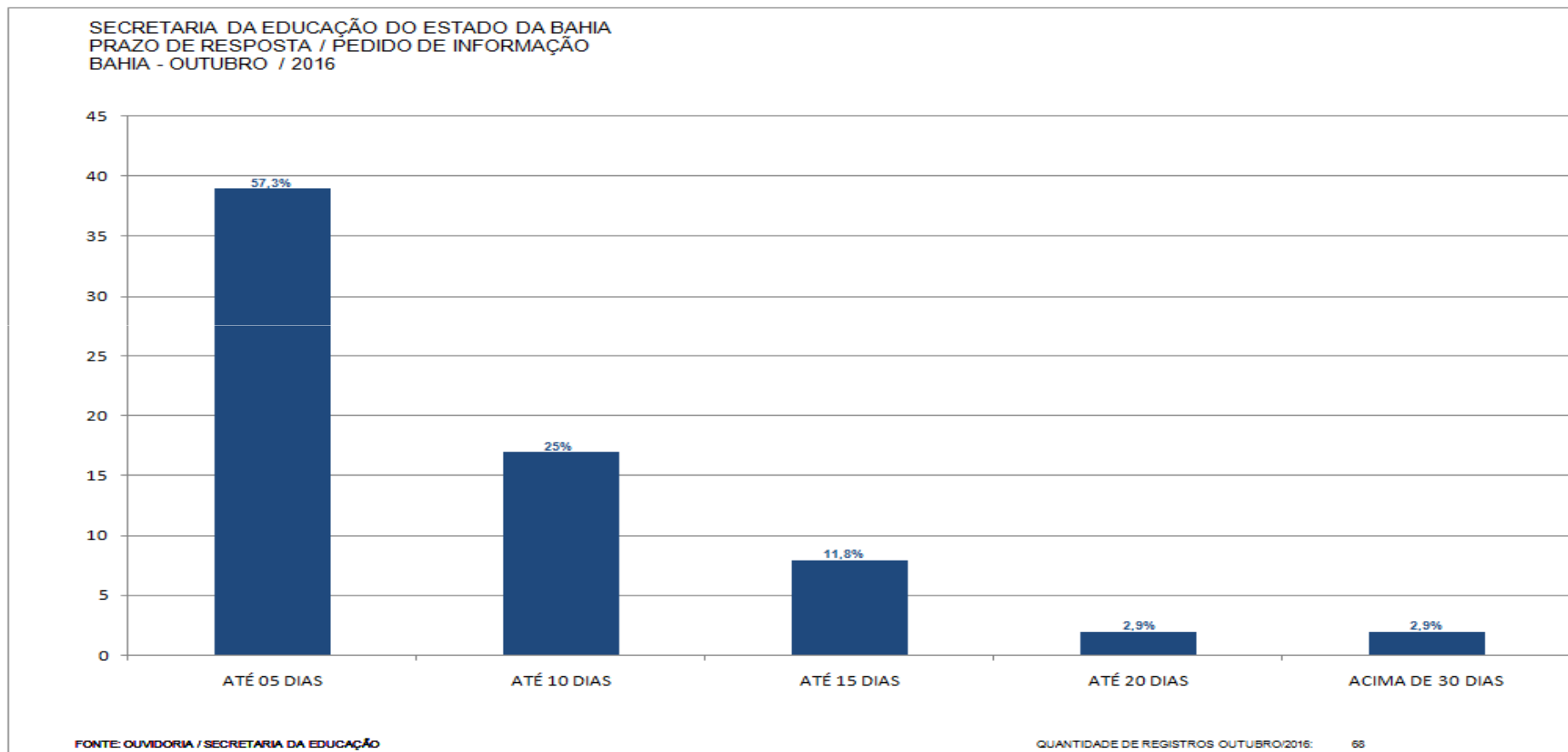
No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, no mês de Outubro/2016.

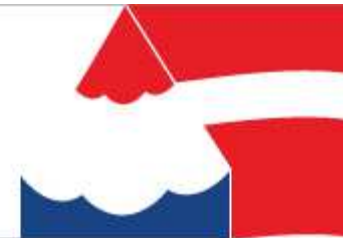




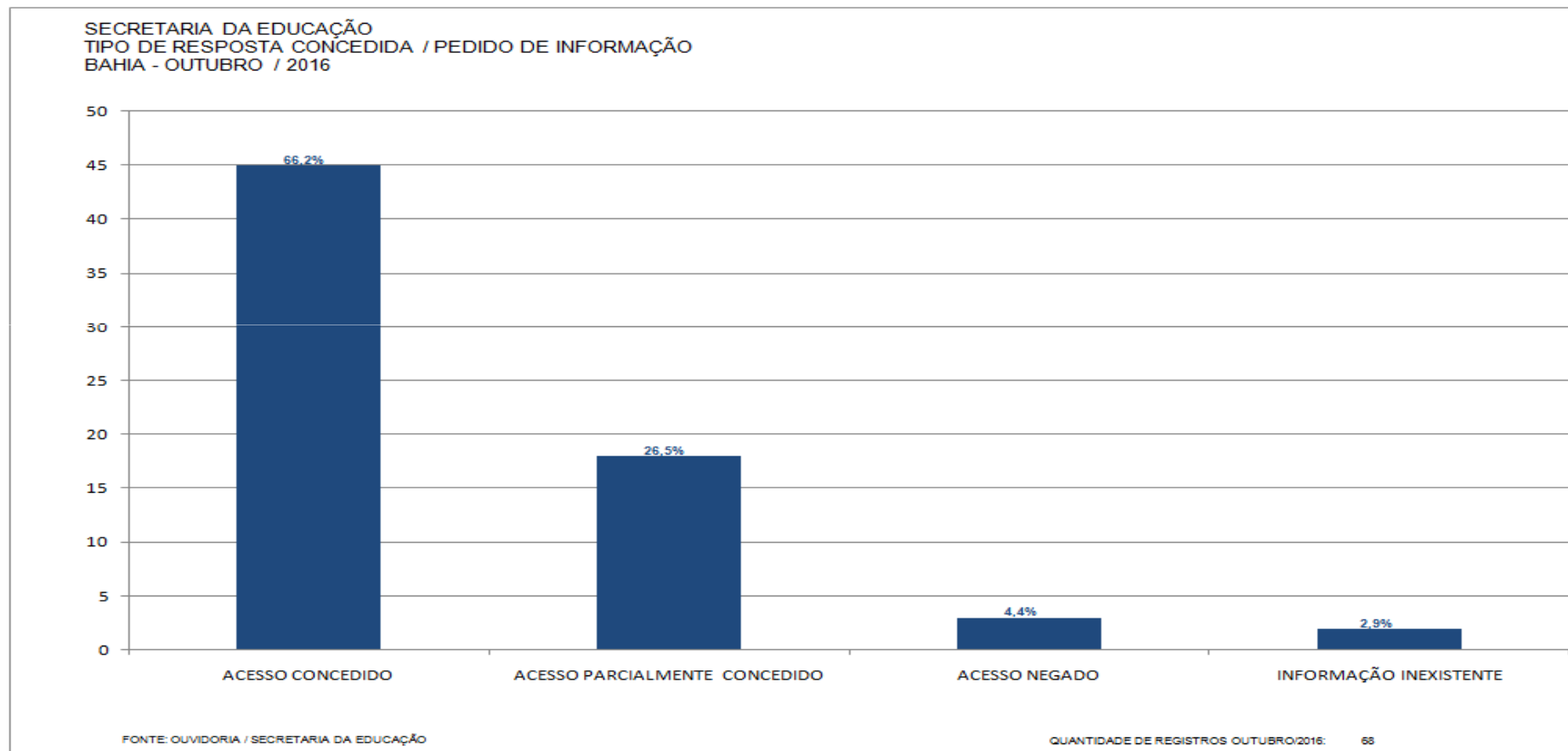


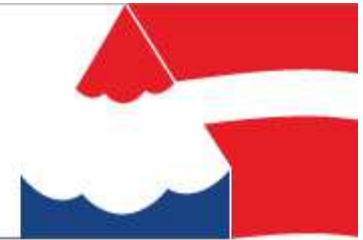
**No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, mês de Outubro/2016.**



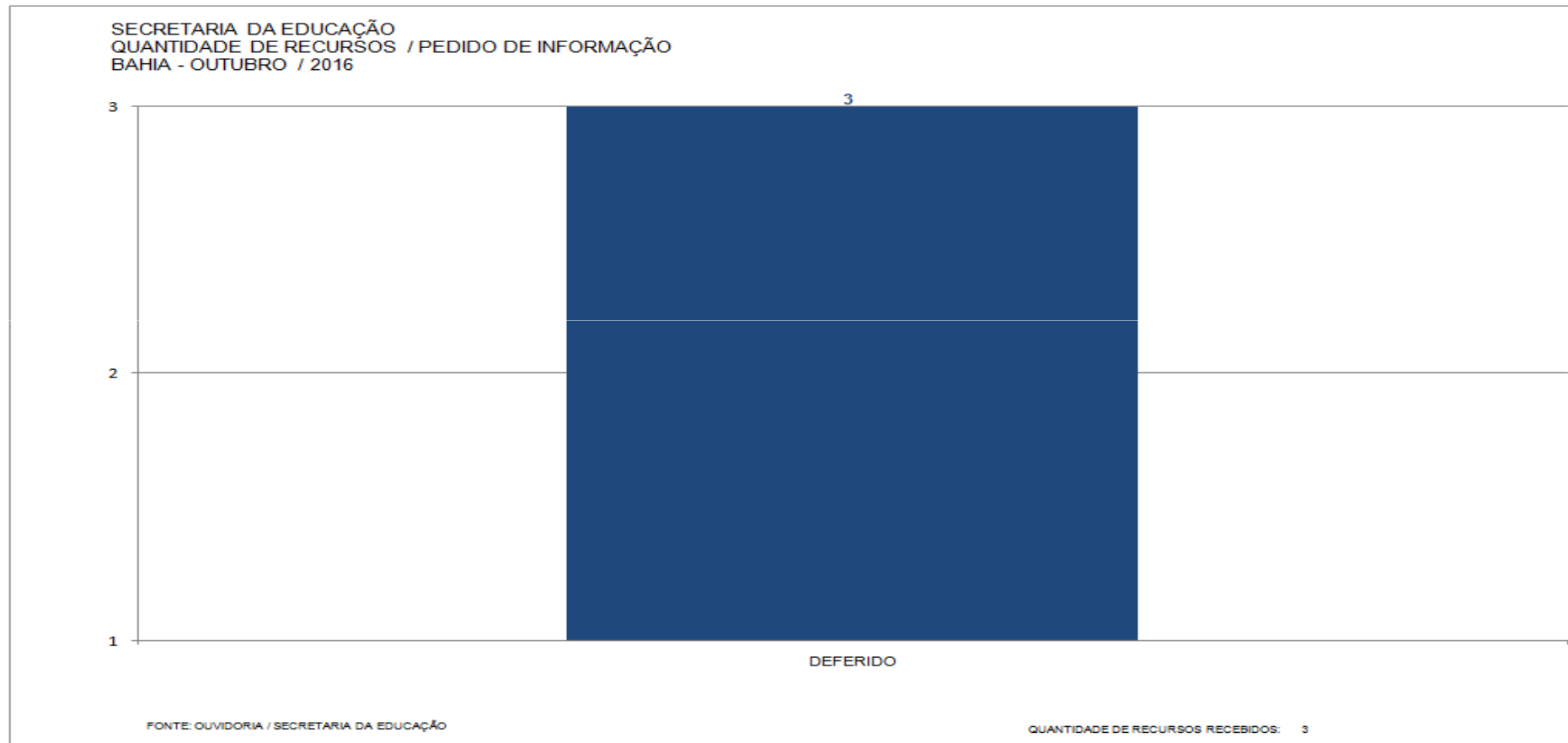


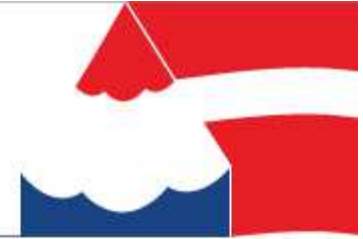
**No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, no mês de Outubro/2016.**





**Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedidos de Informação, no mês de Outubro/2016.**





## 4 - 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 que 70,7% dos registros recebidos no mês de Outubro/2016, foram respondidos até cinco dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 43,2% dos registros recebidos no mês de Outubro/2016;
- ✓ A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no mês de Outubro/2016;
- ✓ Pagamento de Salário, com 23,6%, foi o assunto mais demandado na Ouvidoria, no mês de Outubro/2016;
- ✓ Aposentadoria representou 22,2% das demandas recebidas referente ao assunto andamento de processo, no mês de Outubro/2016;
- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria no mês de Outubro/2016, observa-se uma demanda significativa referente aos processos protocolados no 2º semestre/2015 e no 1º semestre/2016, que ainda encontram-se em tramitação, o que requer do setor competente mais atenção aos mesmos;



- ✓ Observa-se que no mês de Outubro/2016, do total de registros referentes ao assunto Pagamento de Salário, existe uma demanda significativa referente a terceirizado (47,4%);
- ✓ De acordo com os registros recebidos no mês de Outubro/2016, referentes a Falta de Pagamento a Terceirizado, as empresas mais demandadas foram Sandes, LC e Creta;
- ✓ 57,3% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no mês de Outubro/2016, foram respondidos até cinco dias úteis;
- ✓ 66,2% dos Pedidos de Informação recebidos no mês de Outubro/2016, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ No mês de Outubro/2016, foram recebidos dois recursos referentes a Pedido de Informação, sendo deferidos.



**0800 28 40011**

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

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

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



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO

**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO  
TERESINA DE SIQUEIRA