

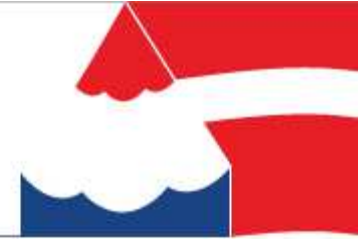
Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM
AJUDAR A MELHORAR
A EDUCAÇÃO



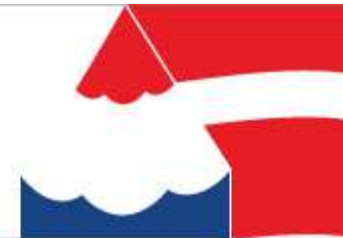
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades
3 Trimestres / 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

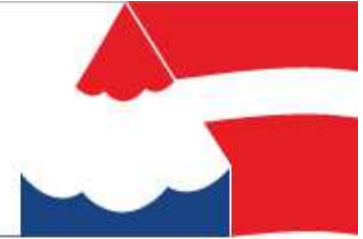
Técnicos
Eneide Vânia
Gabriela Aragão
Kátia Castro
Maíra Miranda
Márcia Muniz
Tânia Mara
Vânia Vieira

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



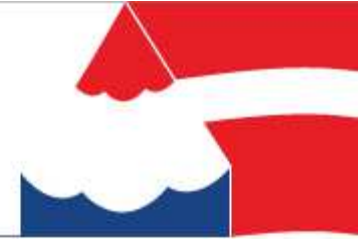
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





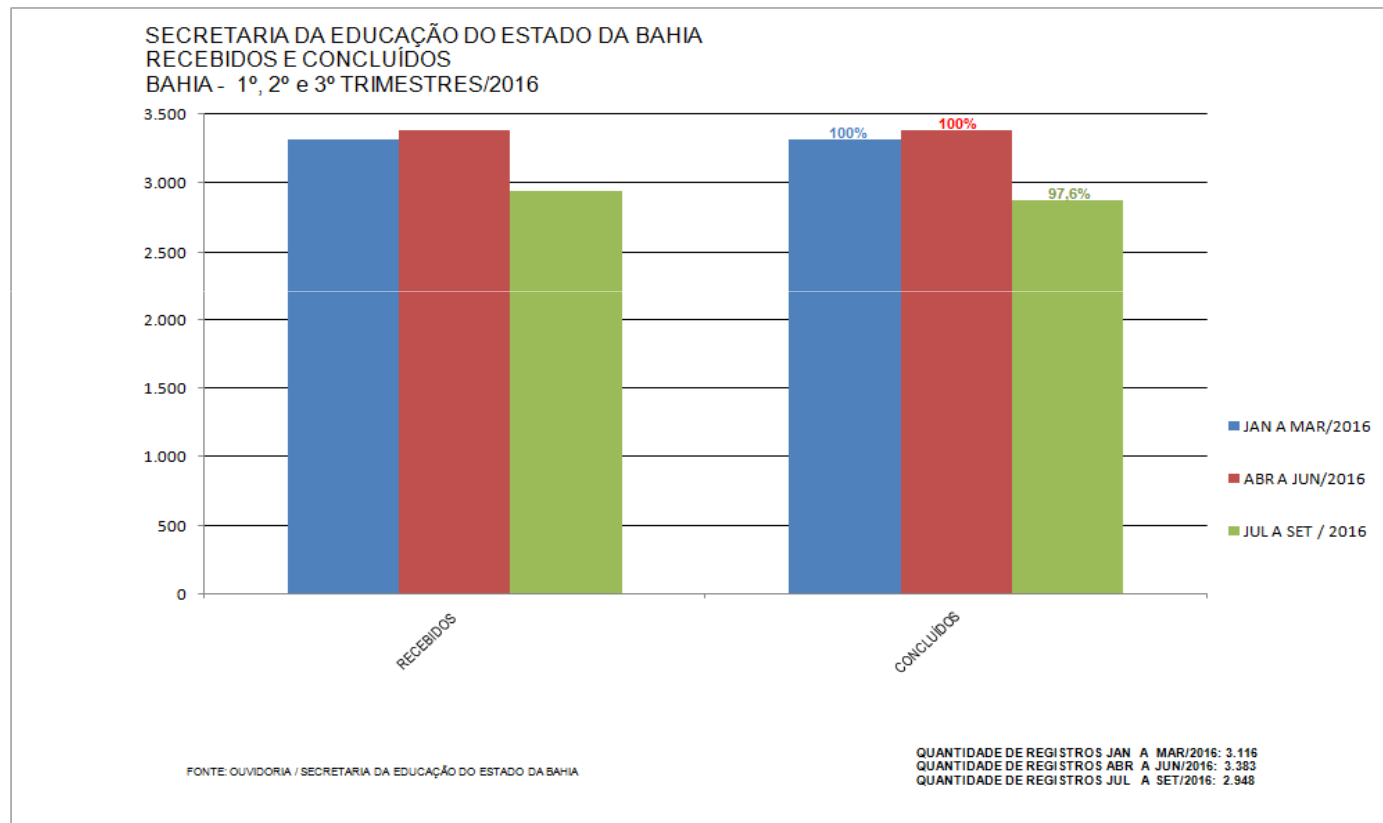
1 - Considerações iniciais

- 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 2.948 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no 3º trimestre/2016, comparando com os 3.383 registros recebidos no 2º trimestre/2016 e os 3.116 registros recebidos no 1º trimestre/2016.
- Desse total, já foram concluídos 97,6% dos registros recebidos no 3º trimestre/2016, com a devida reposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos setores da Educação.



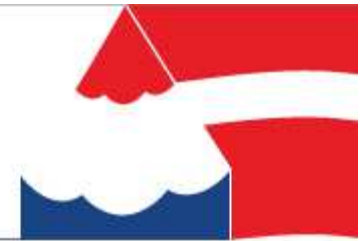
2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 97,6% das manifestações recebidas no 3º trimestre/2016.

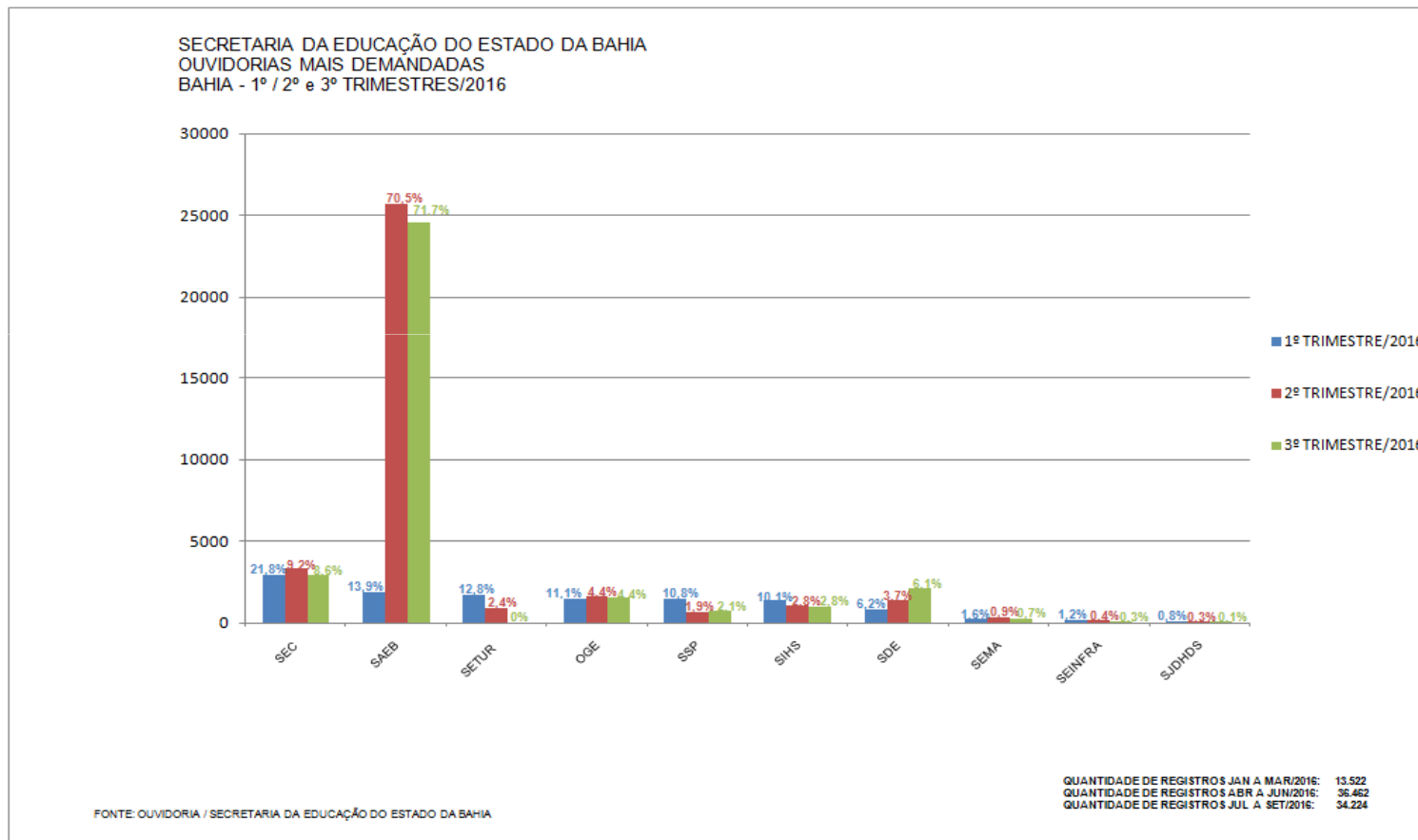


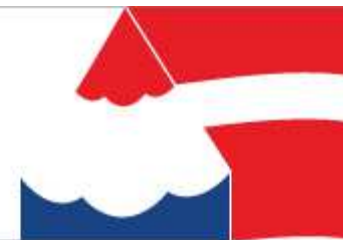
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no 3º trimestre/2016, recebeu 2.948 registros e respondeu 97,6% das ocorrências, enquanto que no 2º trimestre recebeu 3.383 registros e no 1º trimestre recebeu 3.116 registros, respondendo a 100% do total da demanda recebida nos dois primeiros trimestres.

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.

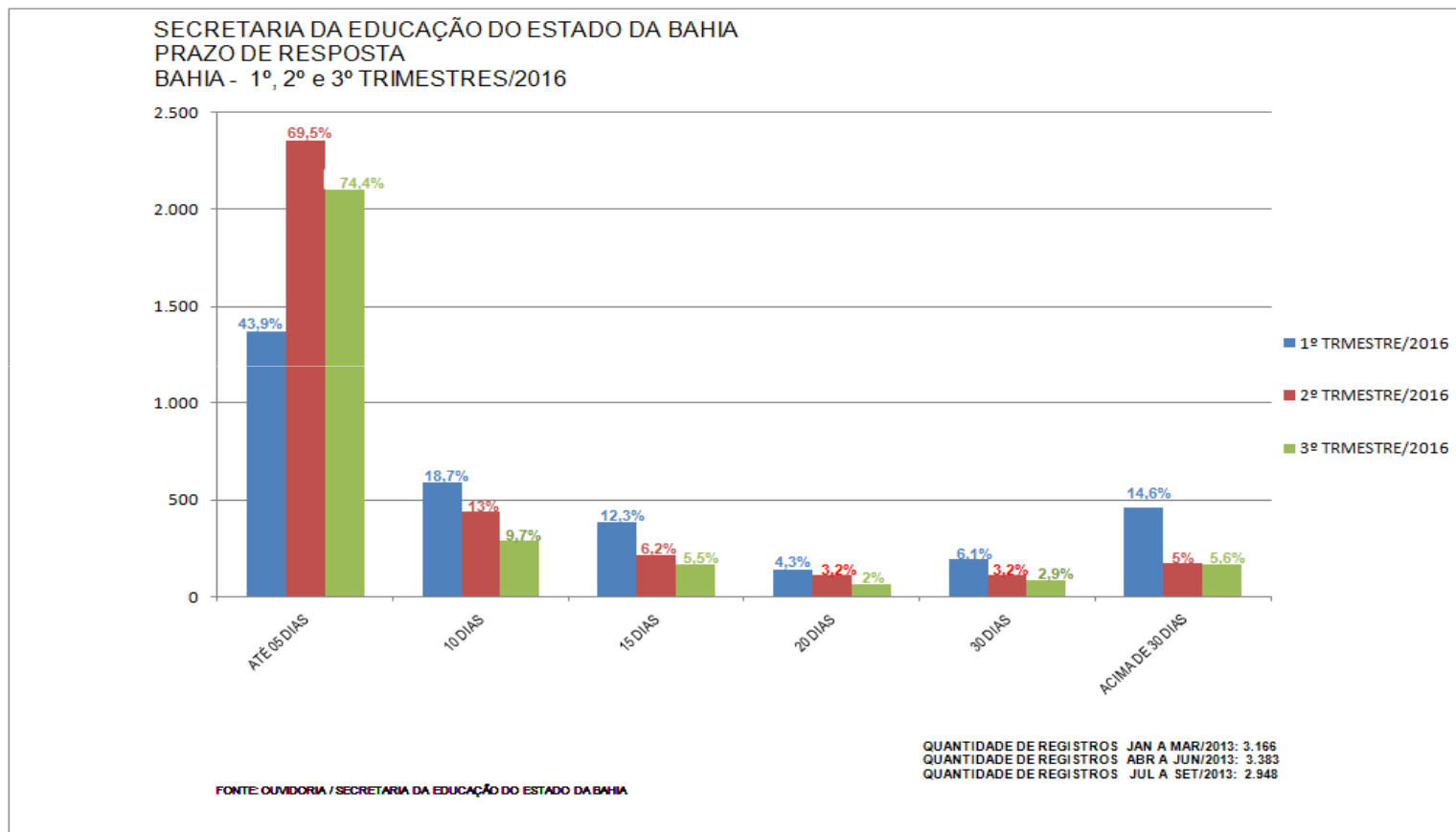


No gráfico abaixo, observa-se o total de registros recebidos por Ouvidoria Especializada, nos 1º, 2º e 3º trimestres/2016, do total recebidos pela OGE.

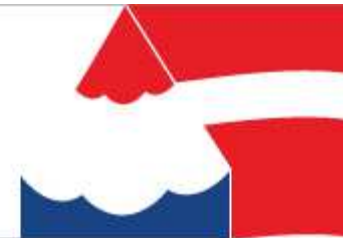




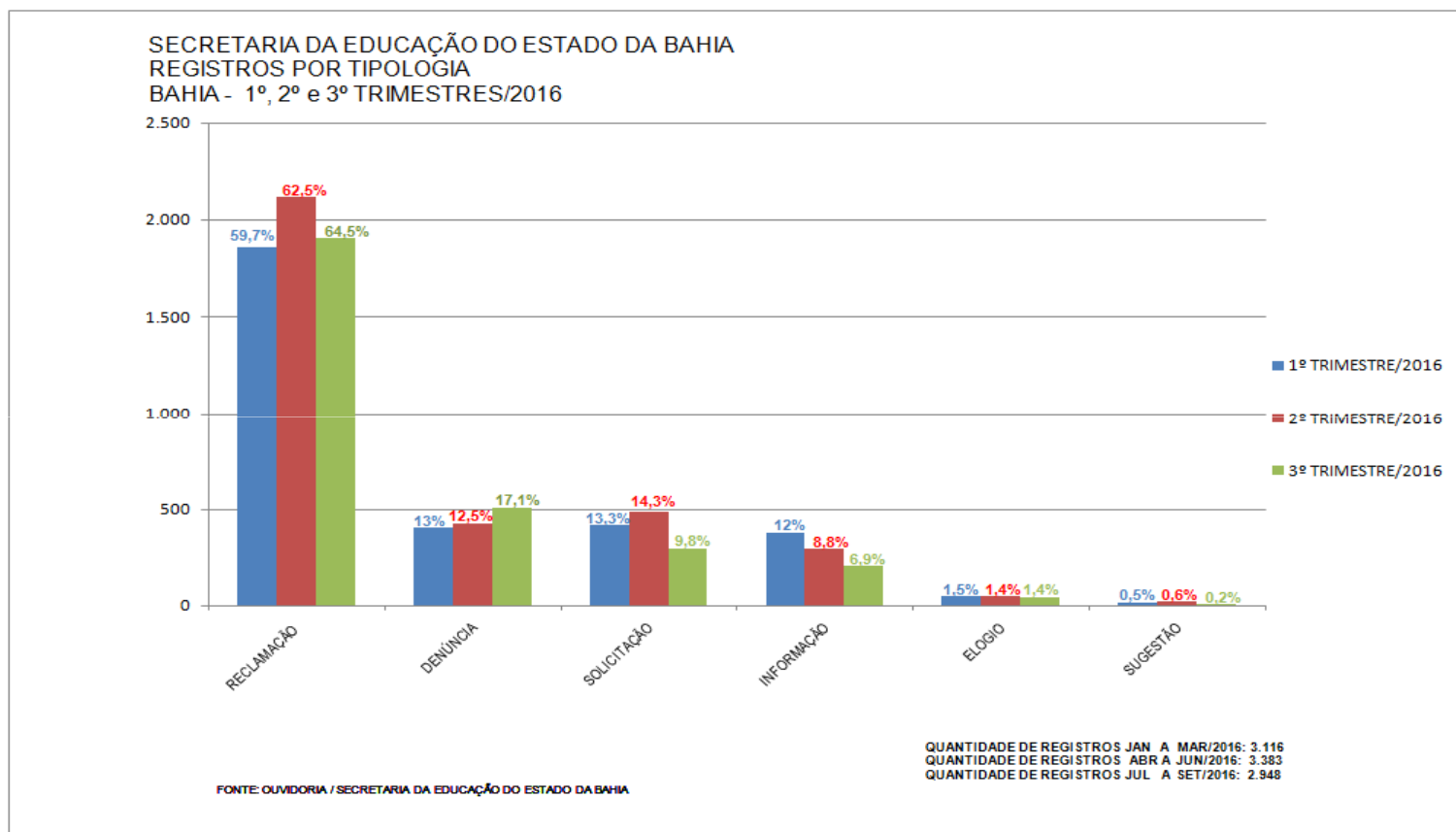
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.



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

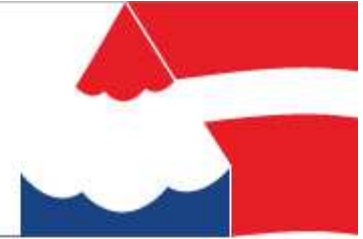


No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.

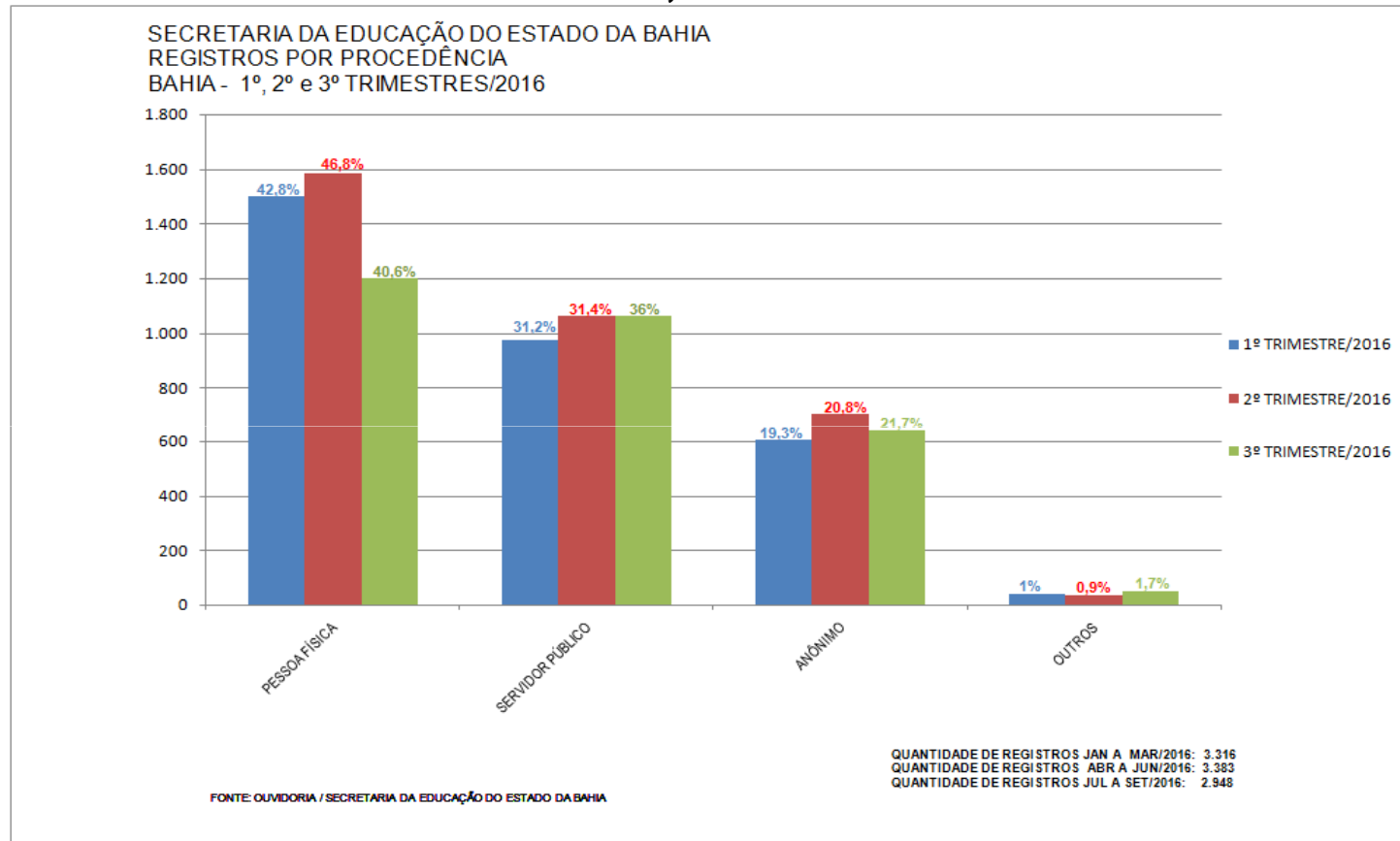


Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação destaca-se no 1º, 2º e 3º trimestres/2016, seguida de denúncia e solicitação.

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



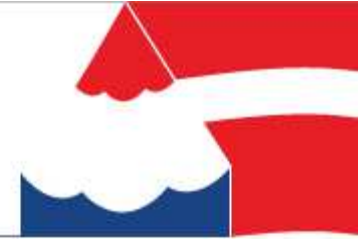
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo:



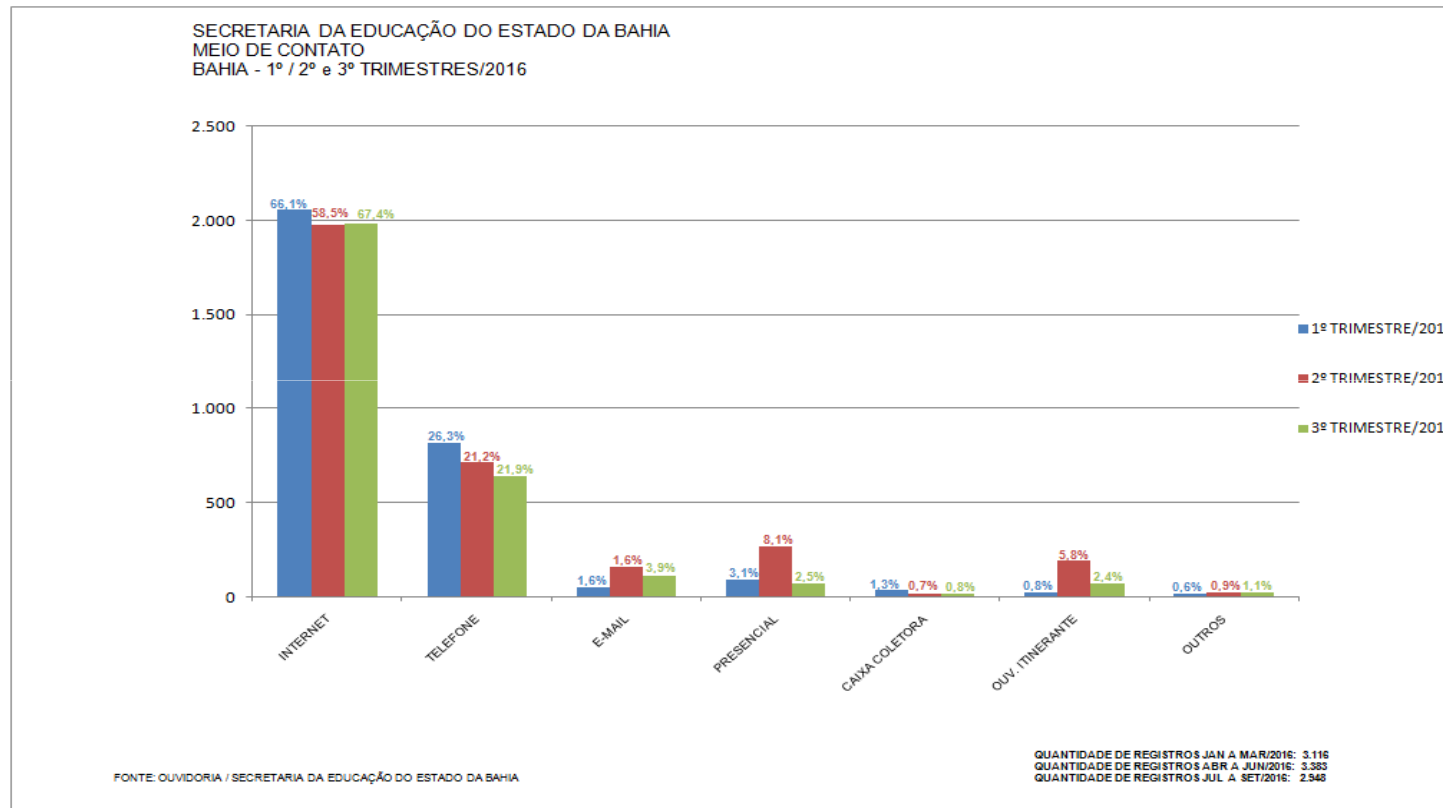
No que tange ao perfil dos manifestantes, no 3º trimestre/2016, observa-se uma queda percentual de 13,2% nas demandas referentes a pessoa física entre o 2º e 3º trimestres/2016, na procura dos serviços da Ouvidoria.

Considerando-se a média de registros recebidos nos três primeiros trimestres/2016, percebe-se uma estabilidade nas demandas recebidas referentes a servidor público.

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

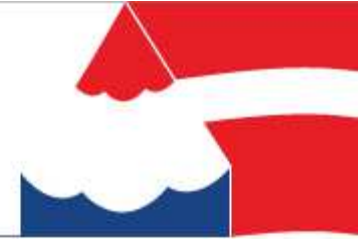


No que refere-se ao Meio de Contato, observam-se os dados abaixo, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.



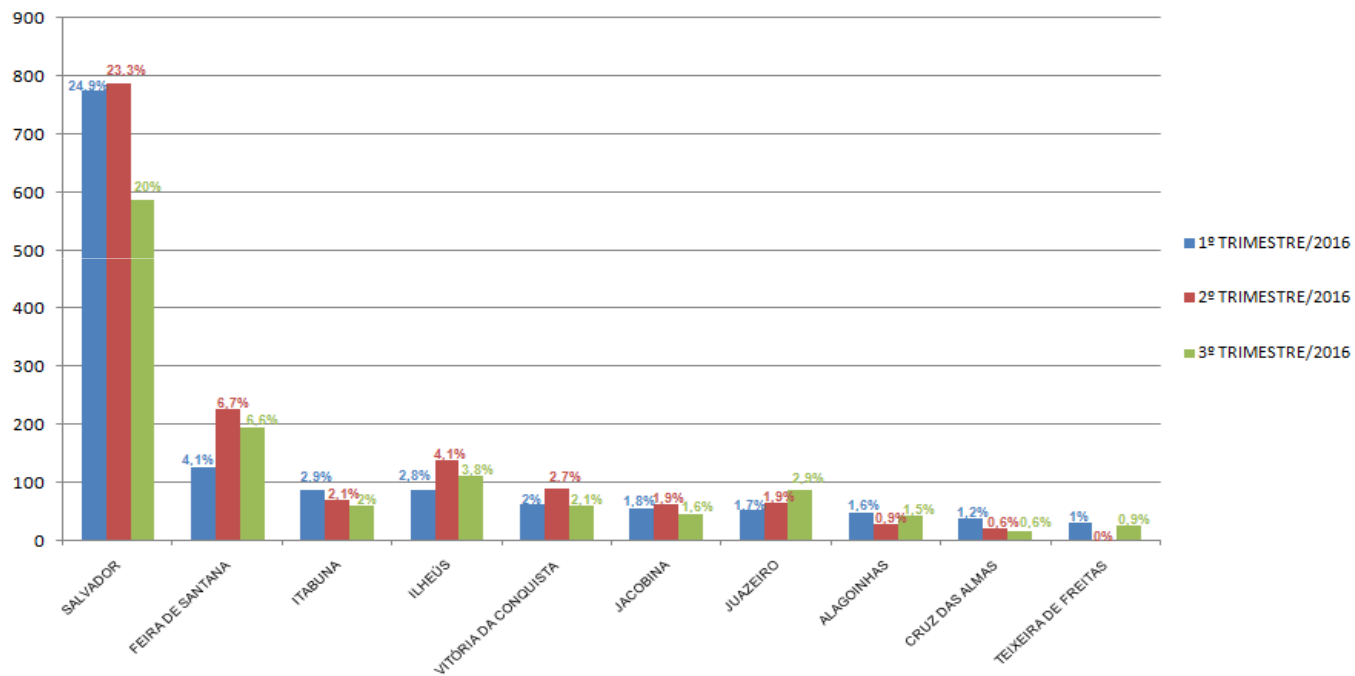
Com relação ao meio de contato, constatou-se no 1º, 2º e 3º trimestres/2016, que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação.

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



Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - 1º / 2º e 3º TRIMESTRES/2016



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

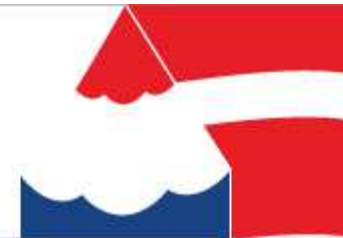
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 3.116
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 3.383
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2016: 2.948



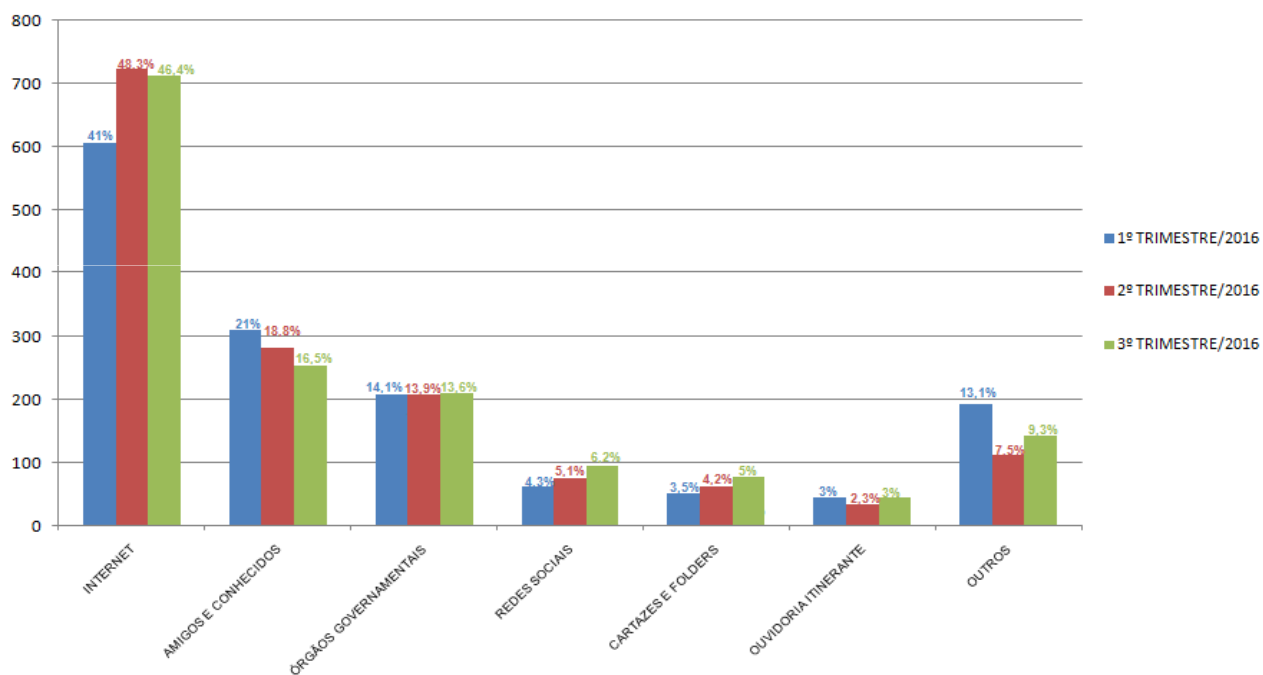
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO





Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

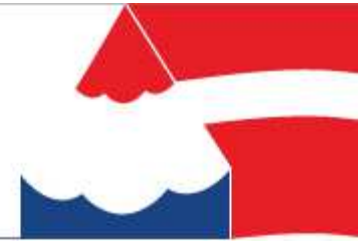
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA
BAHIA - 1º / 2º e 3º TRIMESTRES/2016



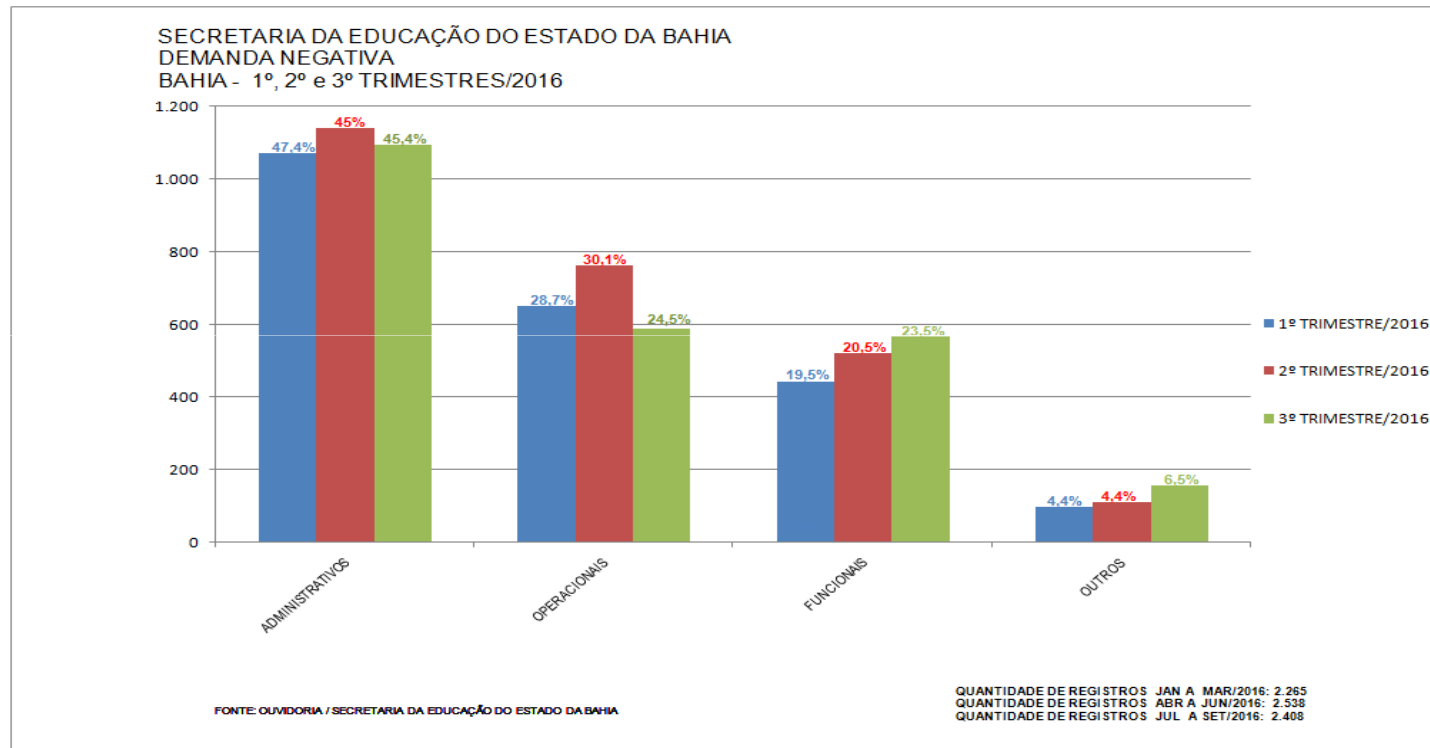
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 1.478
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 1.500
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2016: 1.538

Considerando os dez assuntos mais demandados nos três primeiros trimestres/2016 e os registros 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 3º trimestre/2016, Assuntos Administrativos correspondem a 45,4% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Funcionais com 24,5%. Destaca-se, ainda, que no 2º trimestre/2016, os assuntos operacionais apresentaram uma demanda de 30,1% da demanda recebida.

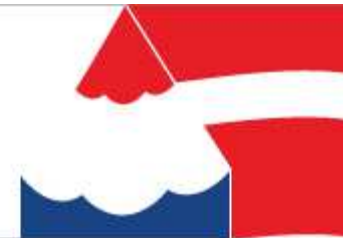


ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS
Tratam das questões referentes a gestão, como concurso, contratos, licitações, nomeações e patrimônio.

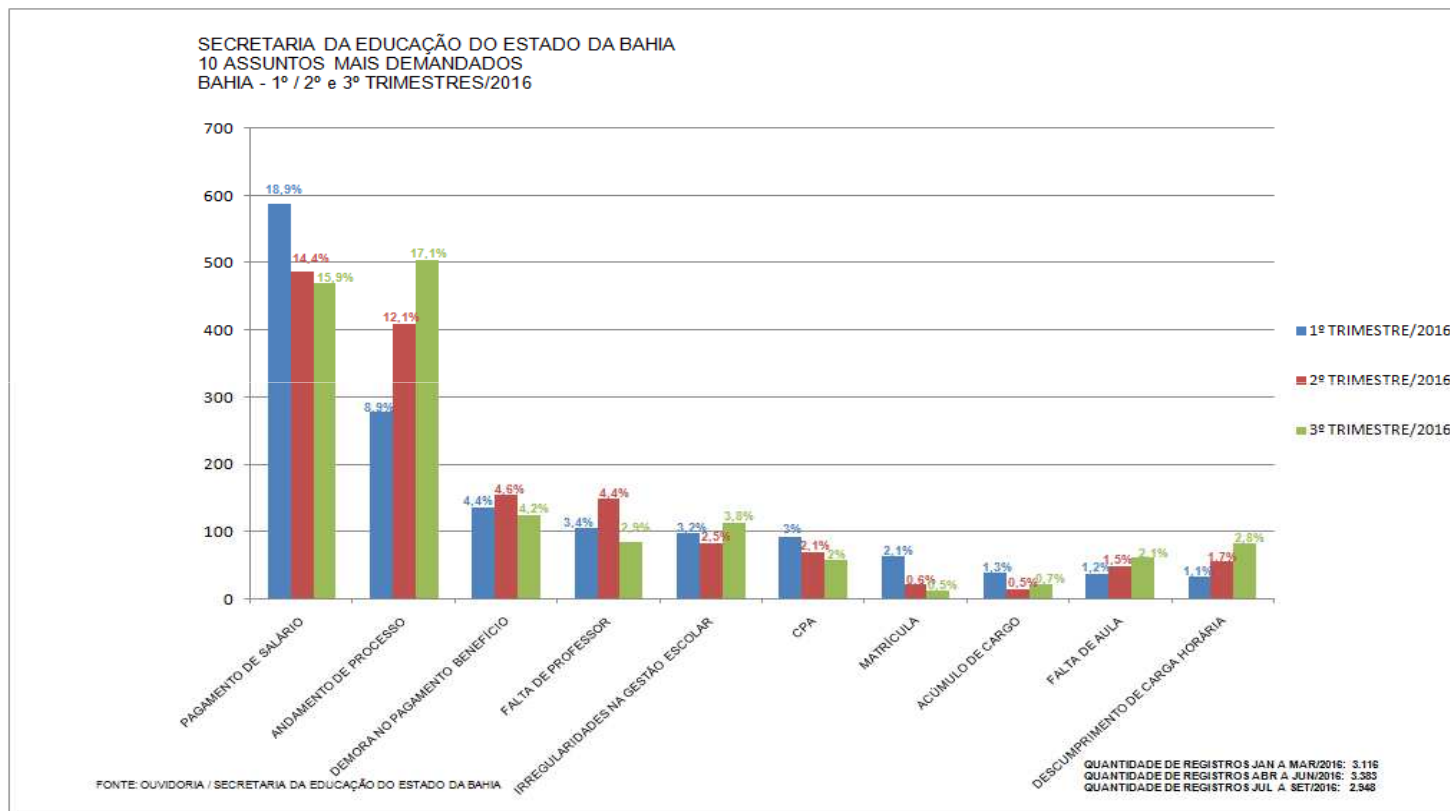
ASSUNTOS FUNCIONAIS
Referem-se às questões ligadas a área de recursos humanos e a conduta do servidor.

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 referentes a Assuntos Administrativos, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

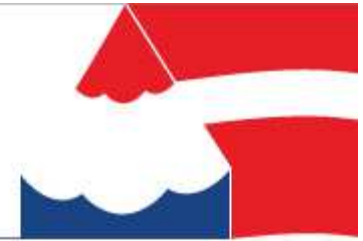


Andamento de Processo corresponde a 17,1% do total de manifestações recebidas no 3º trimestre/2016.

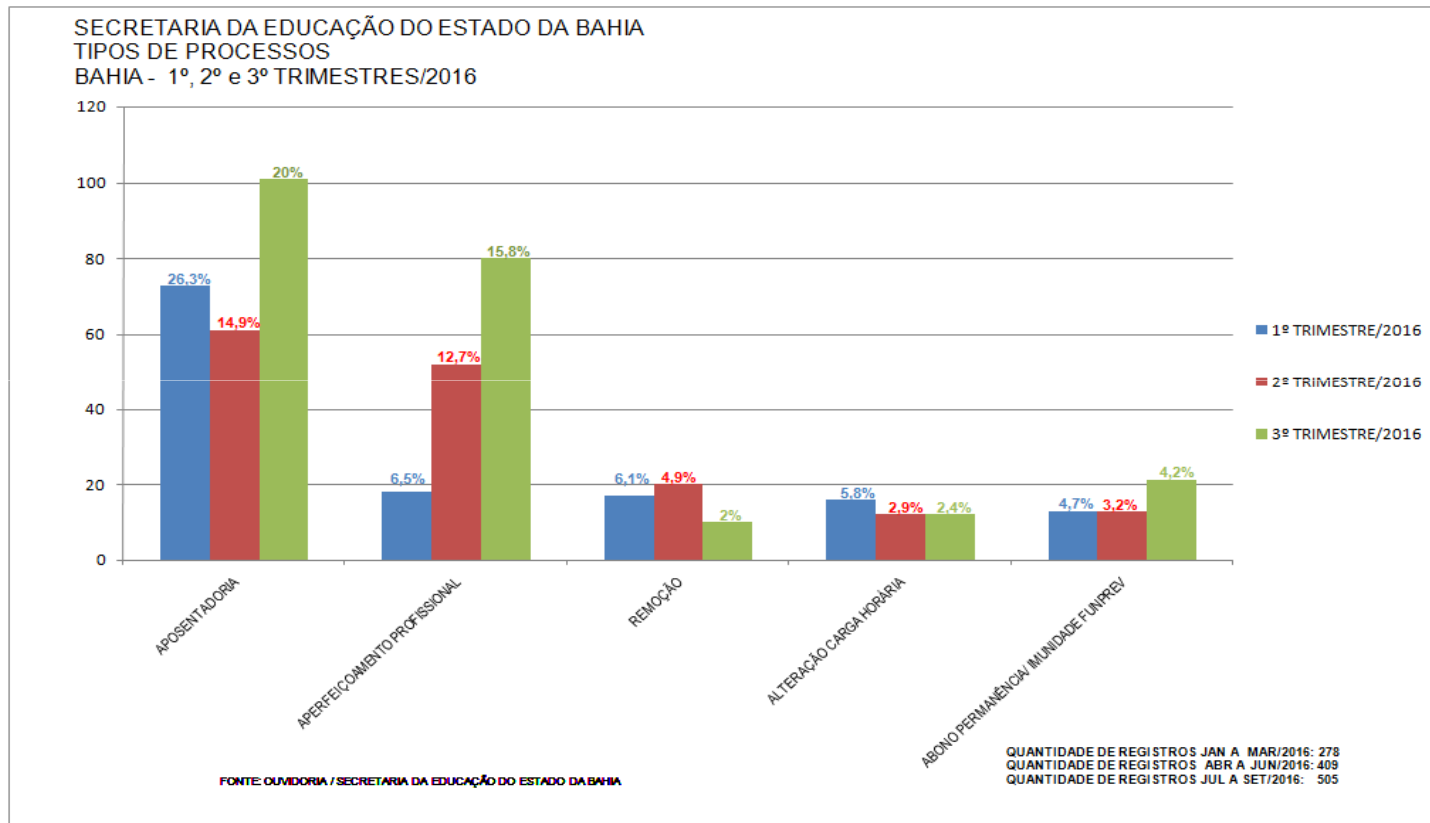


Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no três primeiros trimestres/2016, Andamento de Processo apresentou um aumento percentual de 47,9% nas demandas recebidas entre o 1º e 3º trimestre/2016. Percebe-se uma queda percentual de 15,9% nas demandas referentes a Pagamento de Salário, entre o 1º e 3º trimestres/2016.

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

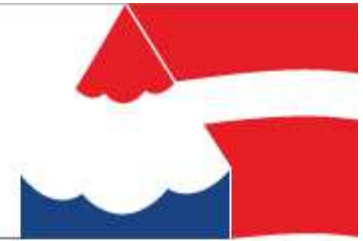


Com relação ao assunto **ANDAMENTO DE PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os processos com maior número de reclamações na Ouvidoria, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

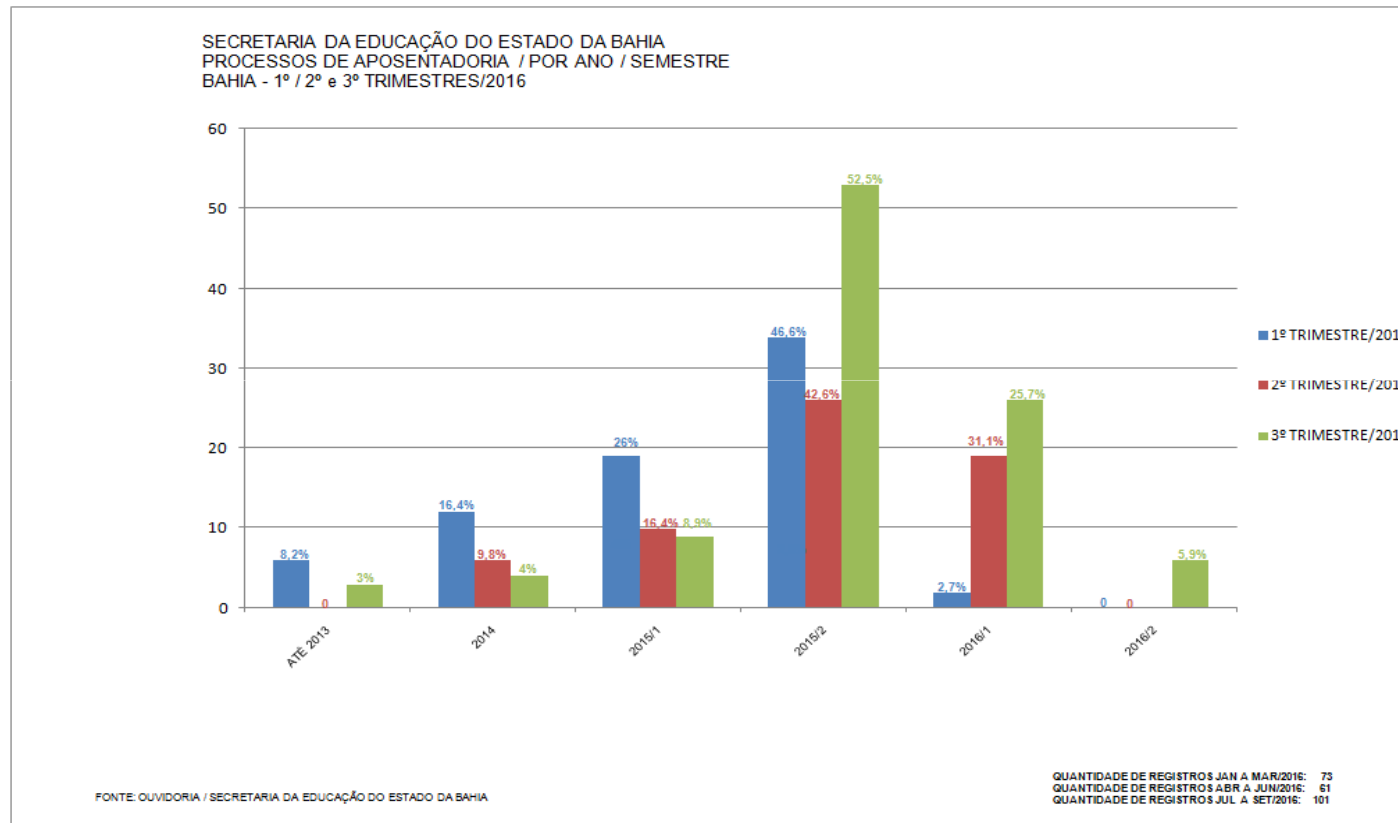


No assunto **Andamento de Processo**, destaca-se um aumento percentual de 25,5% nos processos referentes a aposentadoria entre o 2º e 3º trimestres/2016. Com relação aos processos referentes a aperfeiçoamento profissional, observa-se um aumento percentual de 59% na demanda entre o 1º e 3º trimestres/2016, em virtude da demora no deferimento dos processos e a publicação em Diário Oficial.

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

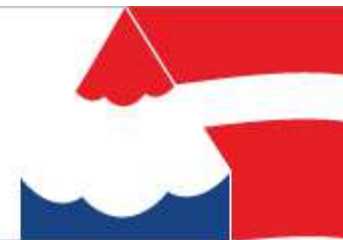


Observa-se abaixo, a quantidade de processos de aposentadoria, recebidos no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.



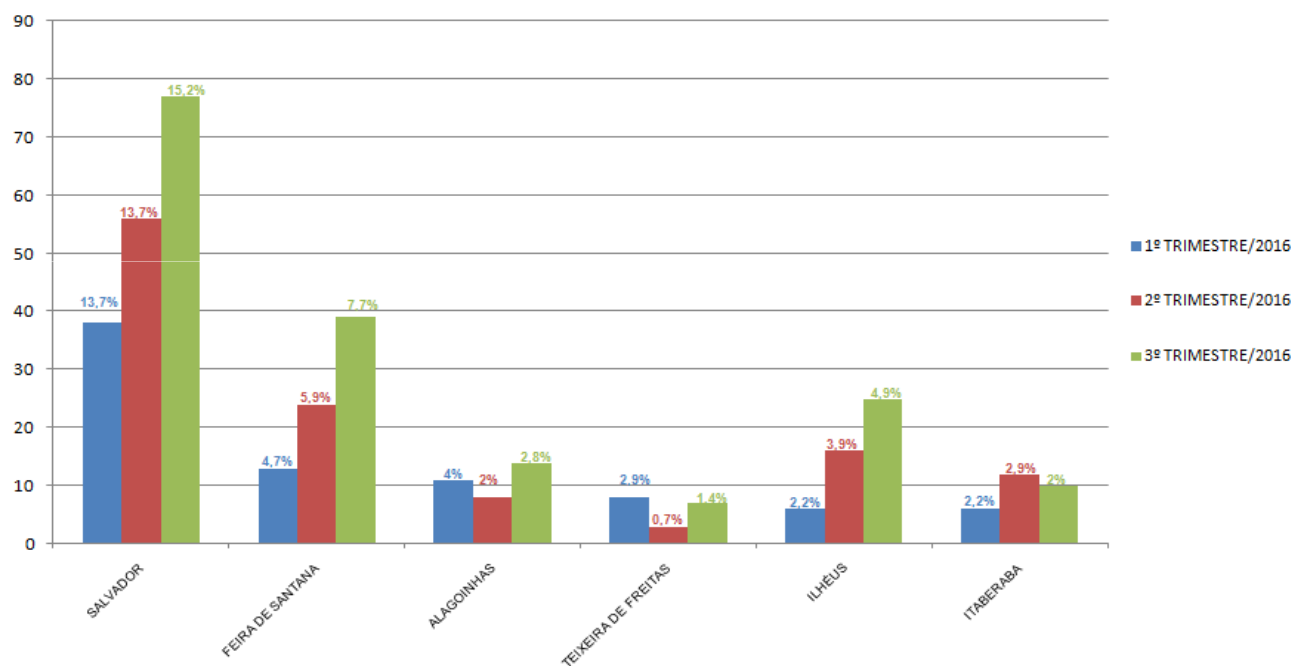
Com base nos registros recebidos no 1º, 2º e 3º trimestres/2016, referentes a aposentadoria, destaca-se uma quantidade significativa de processos protocolados no 2º trimestre/2015, que ainda encontram-se em tramitação na Coordenação de Afastamento Definitivo.

Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas referentes aos processos protocolados nos semestres 2015/1 e 2016/1, varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / ANDAMENTO DE PROCESSO
BAHIA - 1º / 2º e 3º TRIMESTRES/2016



Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes aos municípios de Salvador, Alagoinhas e Itaberaba varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

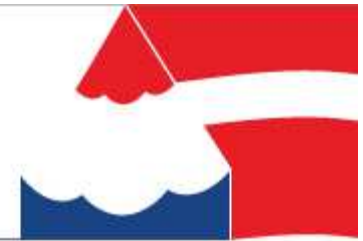
FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 278
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 409
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2016: 505

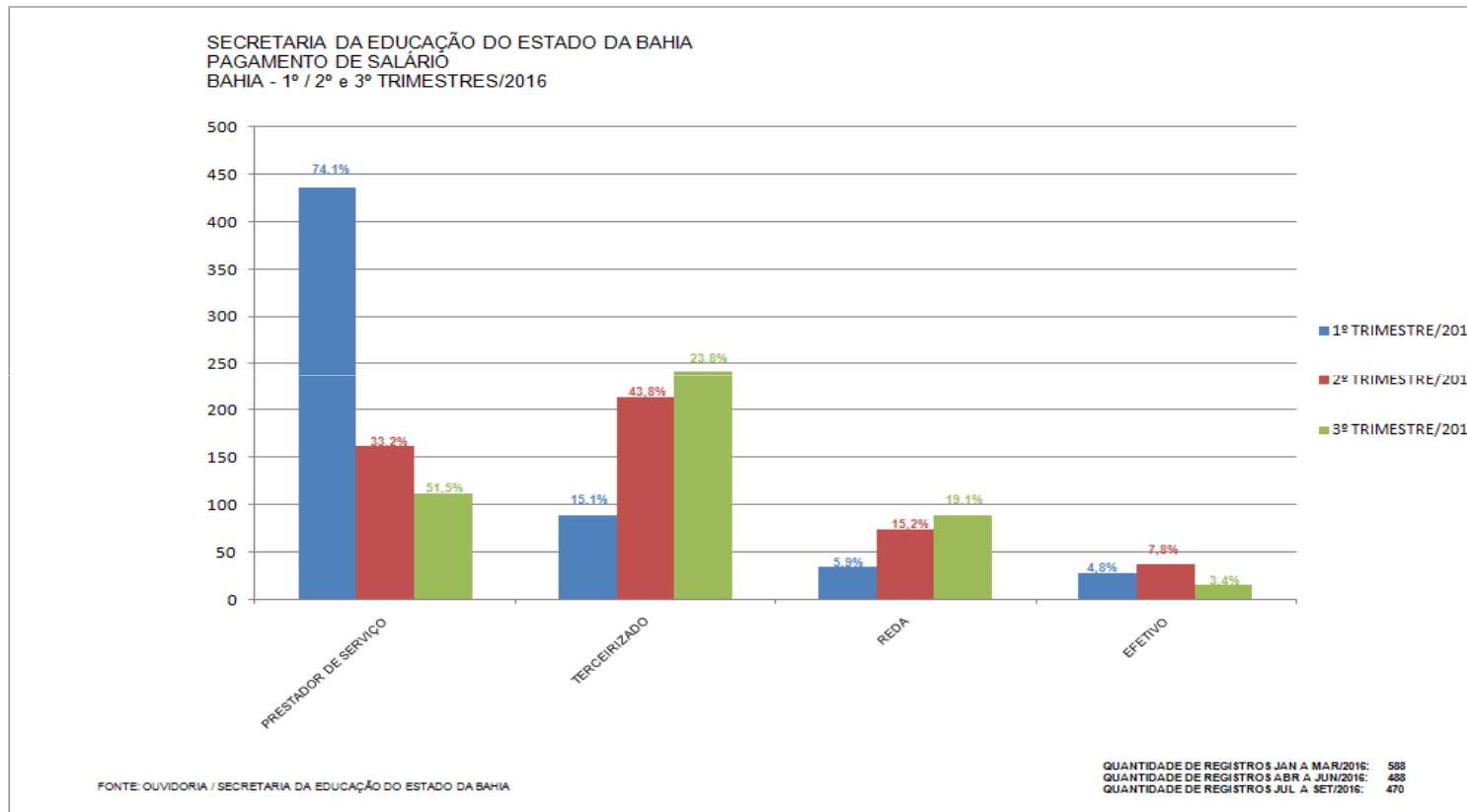


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



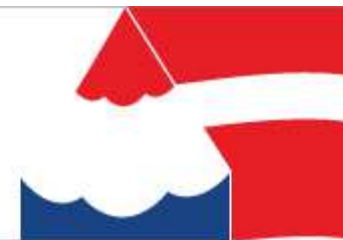


Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos com maior número de reclamações na Ouvidoria, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

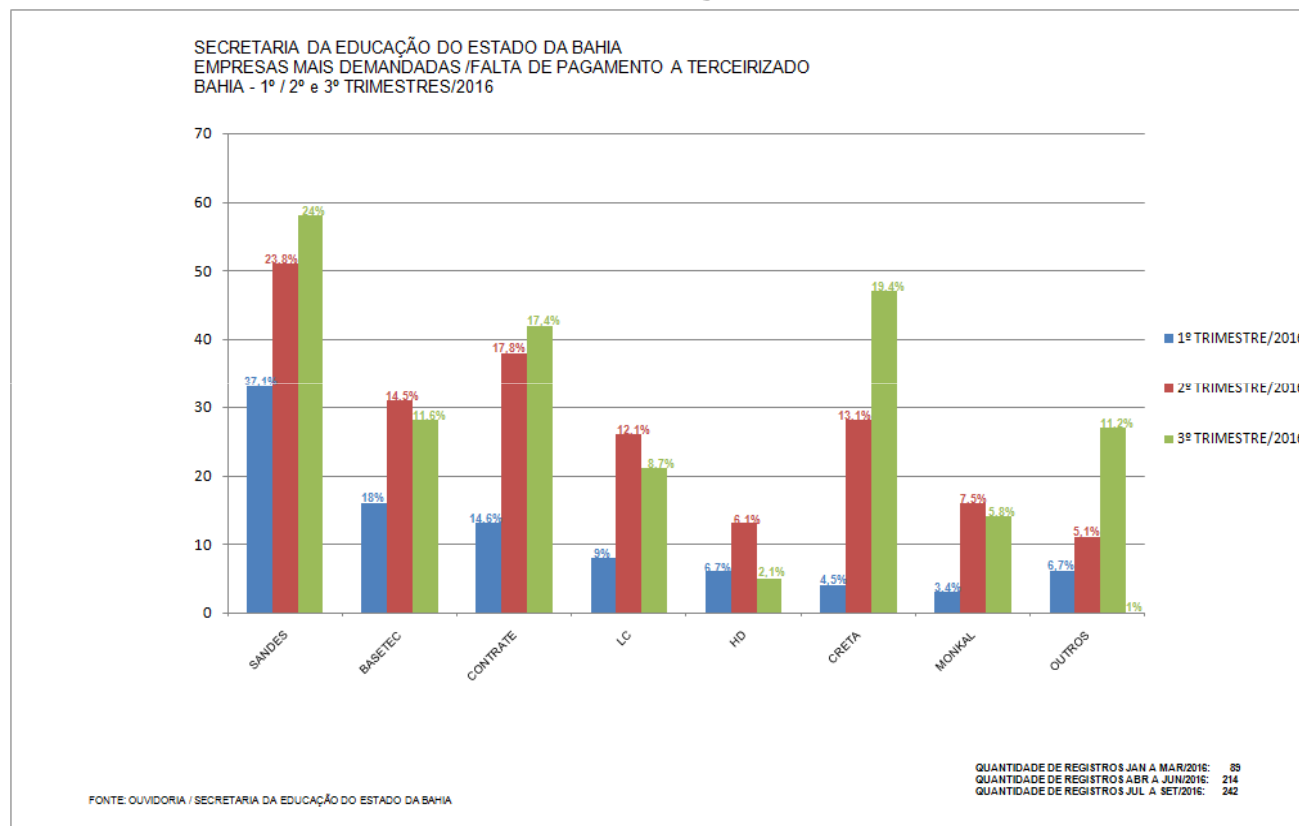


Com referência ao assunto Pagamento de Salário, e com base nos registros recebidos nos três primeiros trimestres/2016, referentes a pagamento de REDA, destaca-se uma demanda significativa referente a Reda/Emergencial (63,5%). Em relação a Pagamento de Prestador de Serviço, no mesmo período, predominam as pendências referentes ao ano de 2015 (71,2%).

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

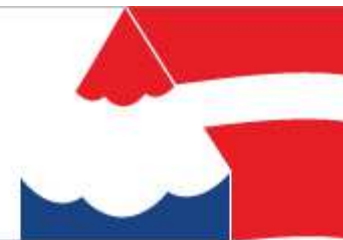


Destacam-se abaixo, as empresas terceirizadas mais demandas referente a Falta de Pagamento, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.



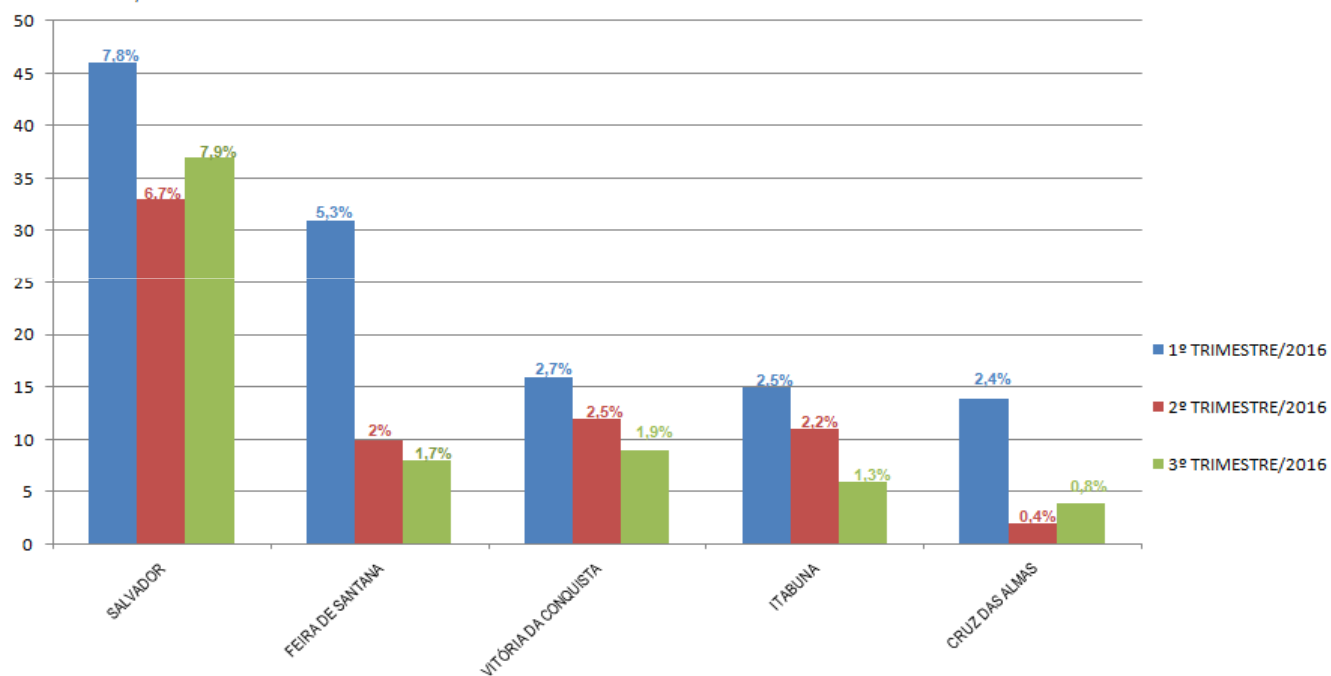
Observa-se no gráfico ao lado, que Sandes, Basetec e Contrate foram as empresas mais demandadas nos registros recebidos nos três primeiros trimestres/2016. Salienta-se que a predominância das reclamações referem-se a Falta de Pagamento de Salário e Benefícios, a partir do mês de Maio/2016, predominantemente o mês de Julho/2016. Ressalta-se que a empresa Creta apresentou demanda significativa no 3º trimestre/2016.

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, 2º e 3º trimestres/2016.

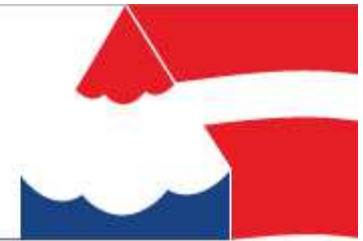
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS / PAGAMENTO DE SALÁRIO
BAHIA - 1º, 2º e 3º TRIMESTRES/2016



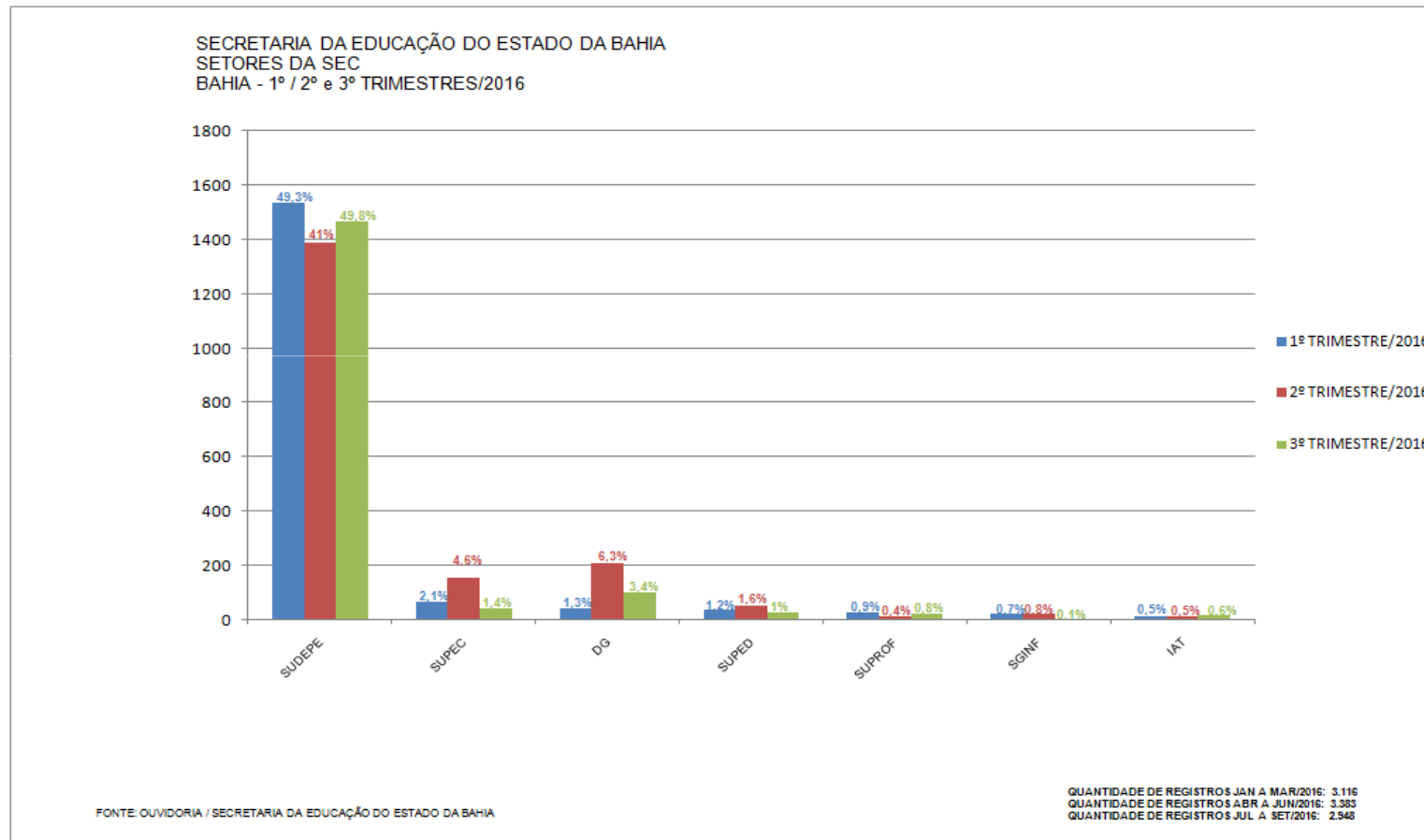
Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes ao município de Salvador varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.

FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

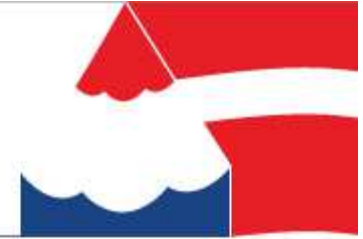
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2016: 588
QUANTIDADE DE REGISTROS ABR A JUN/2016: 488
QUANTIDADE DE REGISTROS JUL A SET/2016: 470



Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016, a **SUDEPE** corresponde a maior demanda de registros recebidos.

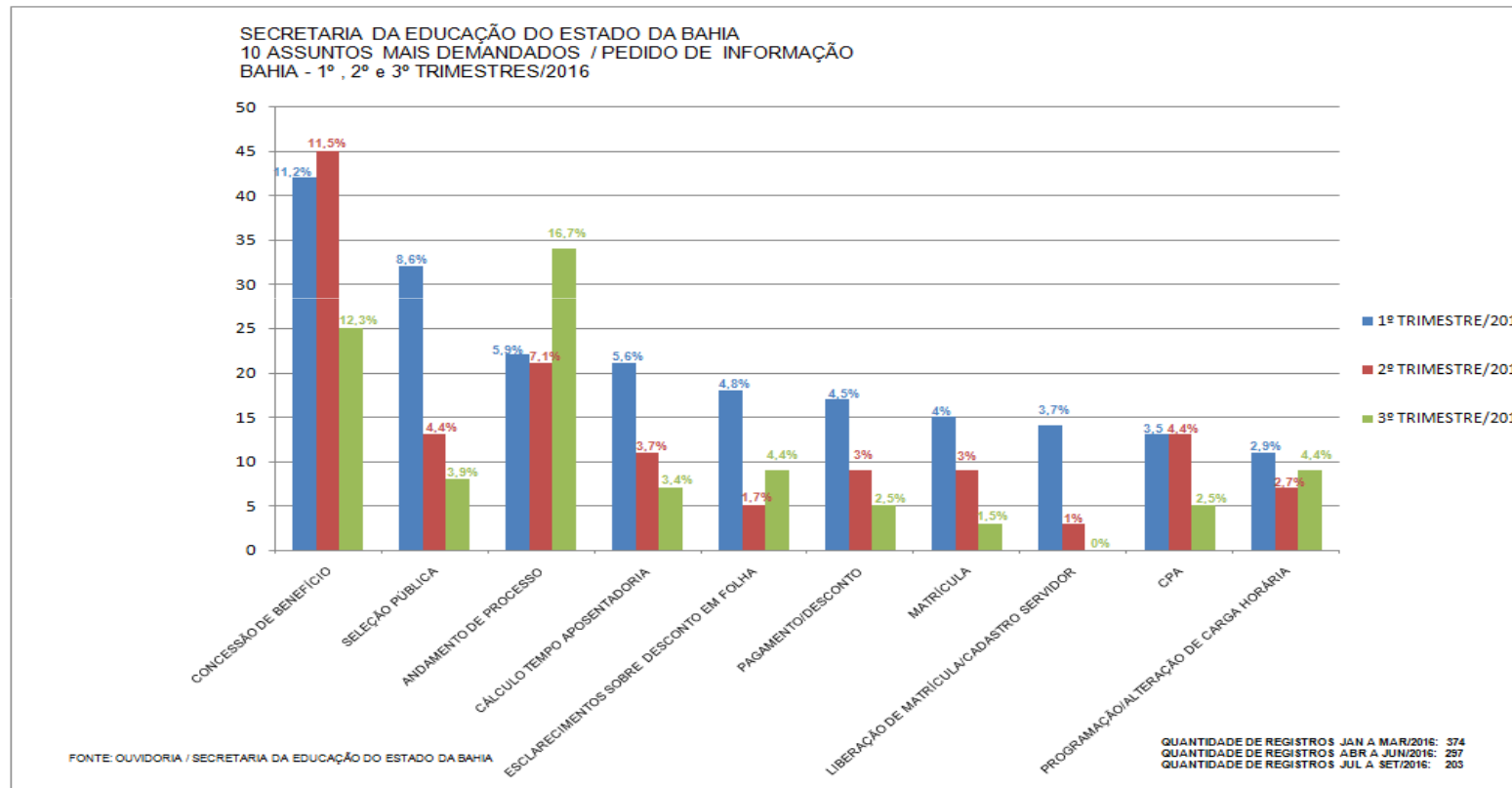


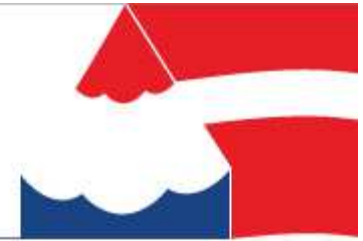
Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas referentes a SUDEPE varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



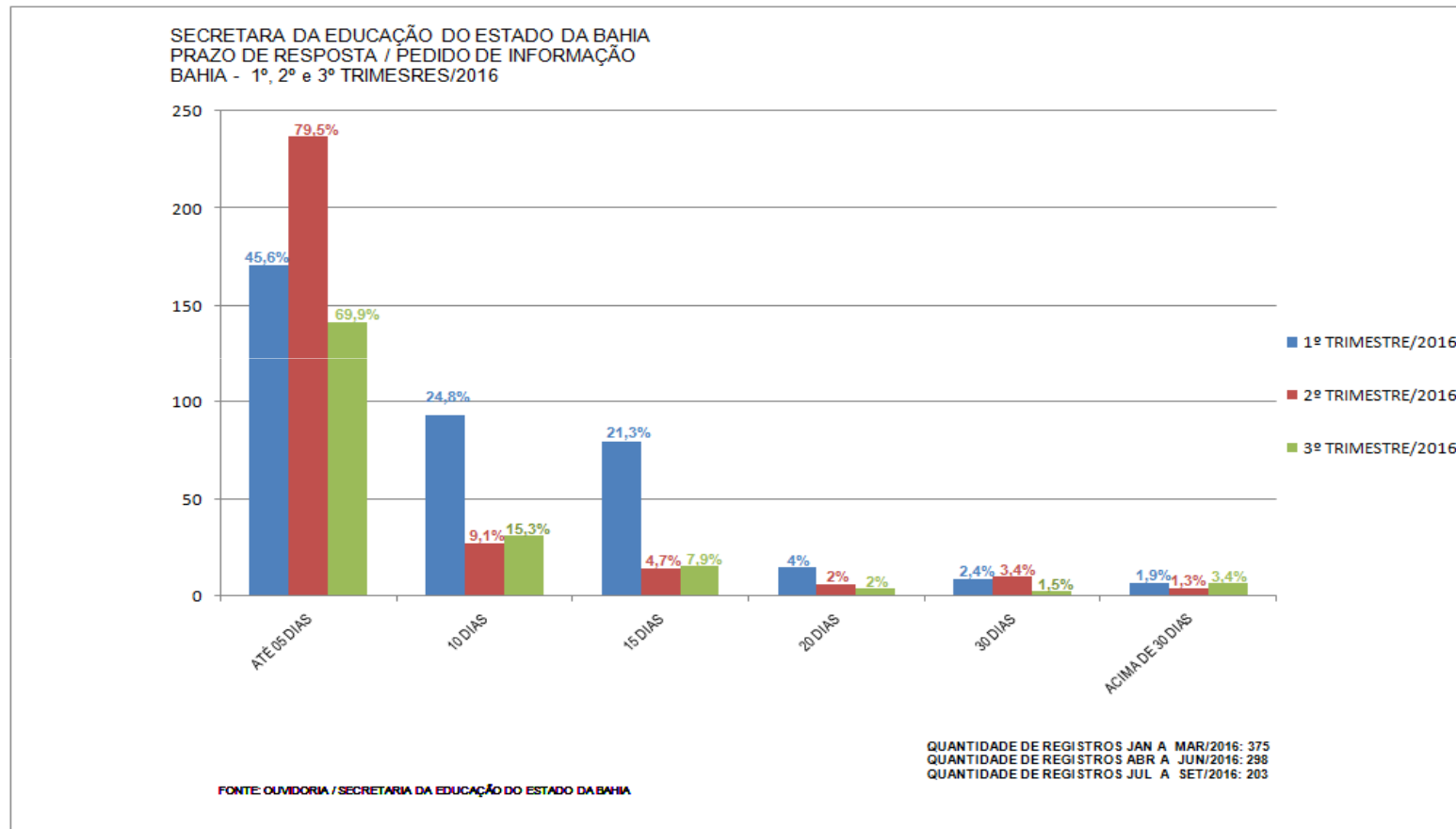
3 – Pedido de Informação

No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

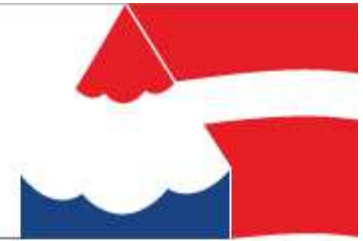




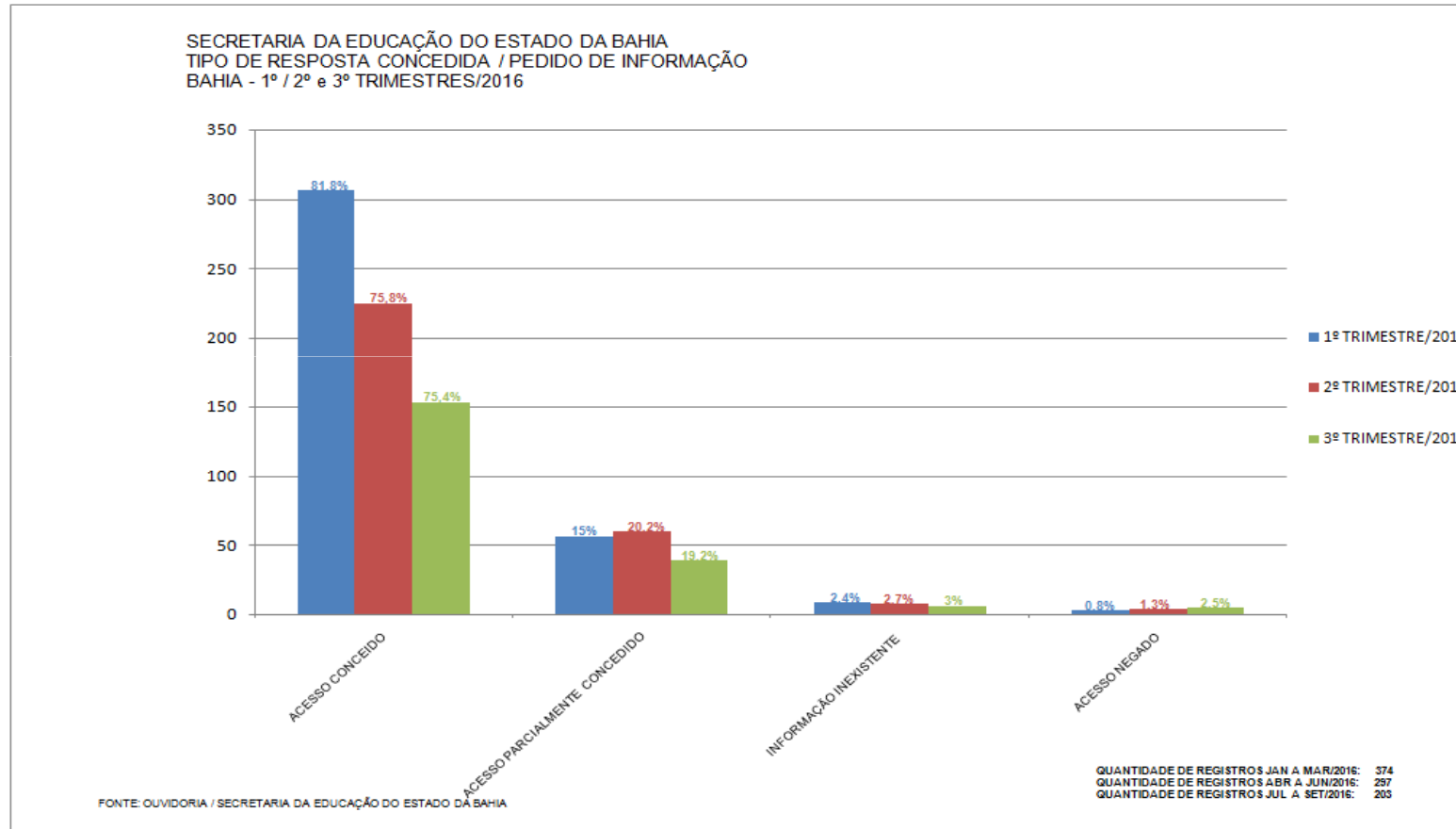
No gráfico abaixo, observa-se a porcentagem de registros recebidos por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.



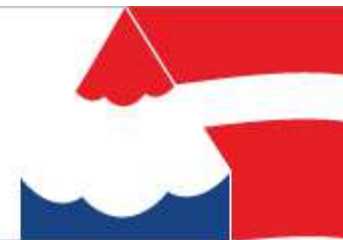
Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



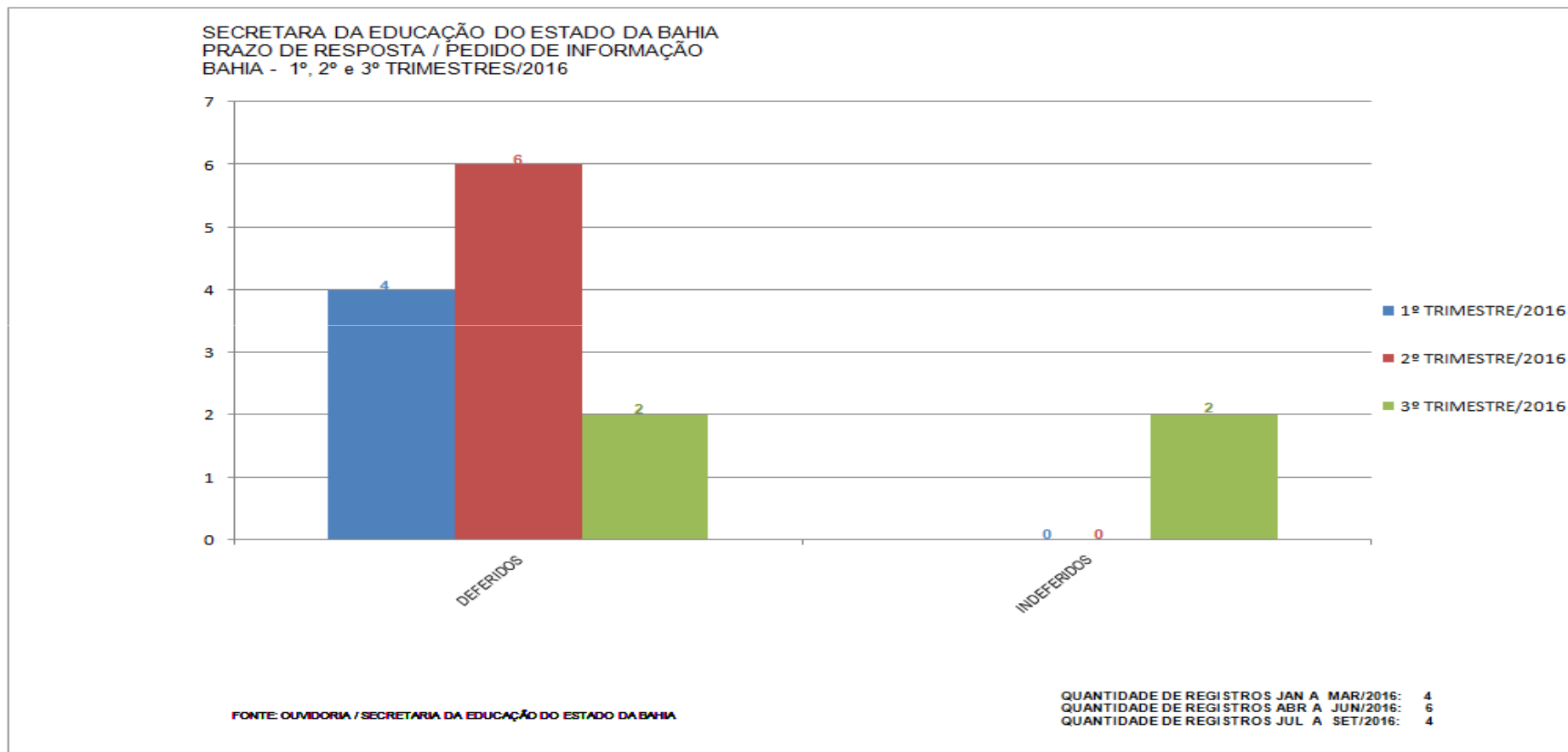
No gráfico abaixo, observa-se os tipos de respostas concedidas aos Pedidos de Informação, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.

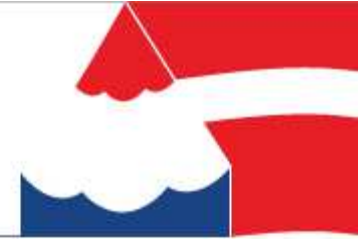


Obs: Observa-se no gráfico ao lado, que a altura das colunas varia em função da quantidade de registros recebidos por trimestre.



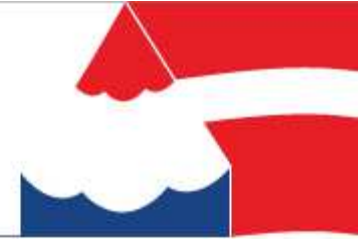
Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedidos de Informação, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016.





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 no 3º trimestre/2016, 74,4% dos registros recebidos foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ Pessoa Física apresentou uma demanda de 40,6% dos registros recebidos no 3º trimestre/2016;
- ✓ A Internet foi o meio de contato mais utilizado para registro das demandas na Ouvidoria, no 1º, 2º e 3º trimestres/2016;
- ✓ Andamento de Processo, apresentou um crescimento percentual de 47,9% nas demandas recebidas entre o 1º e 3º trimestres/2016;
- ✓ Aposentadoria representou um aumento percentual de 25,5% nas demandas recebidas referentes ao assunto Andamento de Processo, entre o 2º e 3º trimestre/2016, sugerindo-se avaliação dos procedimentos de análise dos processos visando maior agilidade no deferimento dos mesmos.



- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria no 1º, 2º e 3º trimestres/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;
- ✓ De acordo com os registros recebidos no 1º, 2º e 3º trimestres/2016, referentes a Falta de Pagamento a Terceirizado, as empresas mais demandadas foram Sandes, Basetec e Contrate;
- ✓ 69,9% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no 3º trimestre/2016, foram respondidos até 5 dias úteis;
- ✓ 75,4% dos Pedidos de Informação recebidos no 3º trimestre/2016, foram concedidos aos cidadãos;
- ✓ No 1º, 2º e 3º trimestres/2016, foram recebidos 12 recursos referentes a Pedido de Informação e foram indeferidos apenas 2.



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