

**CONTE PRA GENTE,  
CONTE COM A GENTE**



# **OUVIDORIA VAI À ESCOLA**

**Disque: 162 | [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)**



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO





SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



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

## Relatório de atividades Janeiro a Dezembro / 2013



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## EQUIPE DA OUVIDORIA

### GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**Governador**  
Jaques Wagner

**Secretário de Educação**  
Osvaldo Barreto Filho

**Sub-secretário de Educação**  
Aderbal de Castro

**Chefe de Gabinete**  
Paulo Pontes da Silva

**Ouvidor Geral do Estado**  
Jones Carvalho

**Ouvidor**  
Francisco Neto

**Ouvidor Adjunto**  
Cynthia Almeida

**Técnicos**  
Eneide Vânia  
Gabriela Aragão  
Josenildo Santos  
Kátia Castro  
Maíra Miranda  
Tânia Mara  
Vânia Vieira

**Estagiários**  
Alan Costa  
Allan Oliveira  
Danilo Oliveira  
Gilberto Siqueira  
Joseane Sacramento  
Mário Luan



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 1 Considerações iniciais

Compromisso:

- ✓ Fortalecer a gestão democrática e participativa na rede de ensino

Ações:

- ✓ Processamento dos registros
- ✓ Acompanhamento das atividades de Ouvidoria nas DIREC
- ✓ Coordenação da implementação da LAI
- ✓ Projeto Ouvidoria vai à Escola



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



- Este relatório tem como base os 13.925 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação no ano de 2013, comparando com os registros recebidos nos anos de 2010, 2011 e 2012;
- Do total de registros recebidos no ano de 2013, 97,7% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.

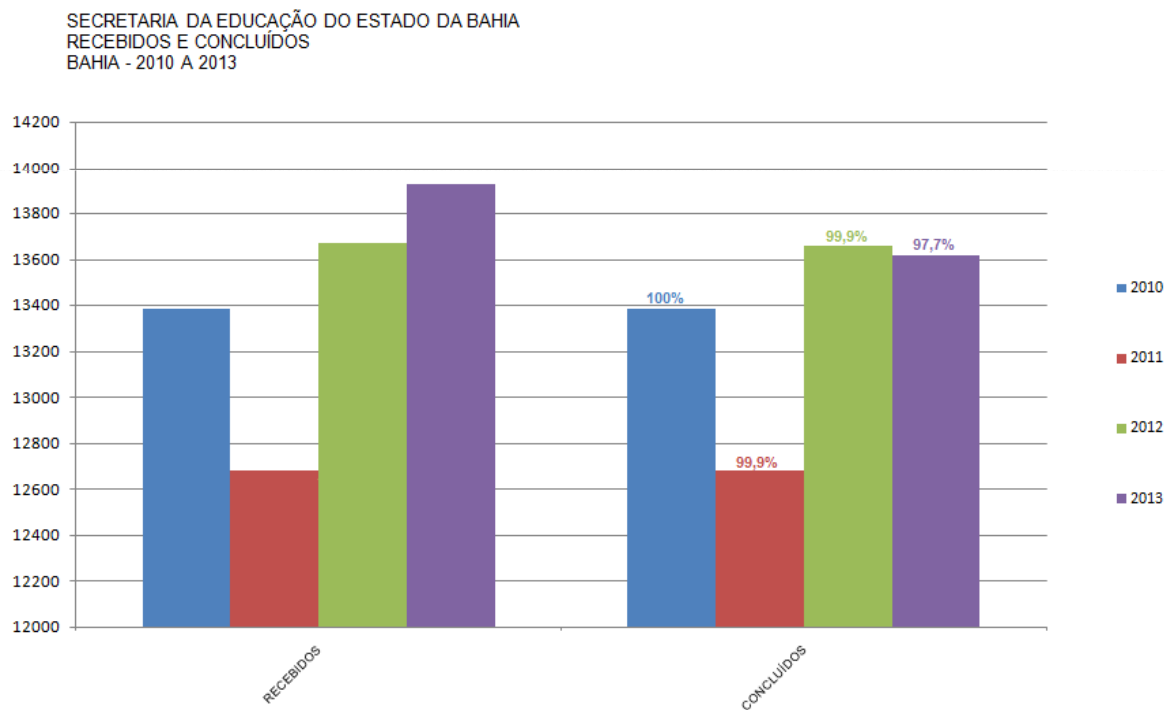


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 2 Análises dos registros

**A Ouvidoria já respondeu 97,7% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro / 2013.**



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 13.381  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 12.679  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 13.669  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 13.925

A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a dezembro/2013, recebeu 13.925 registros e respondeu 97,7% 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.

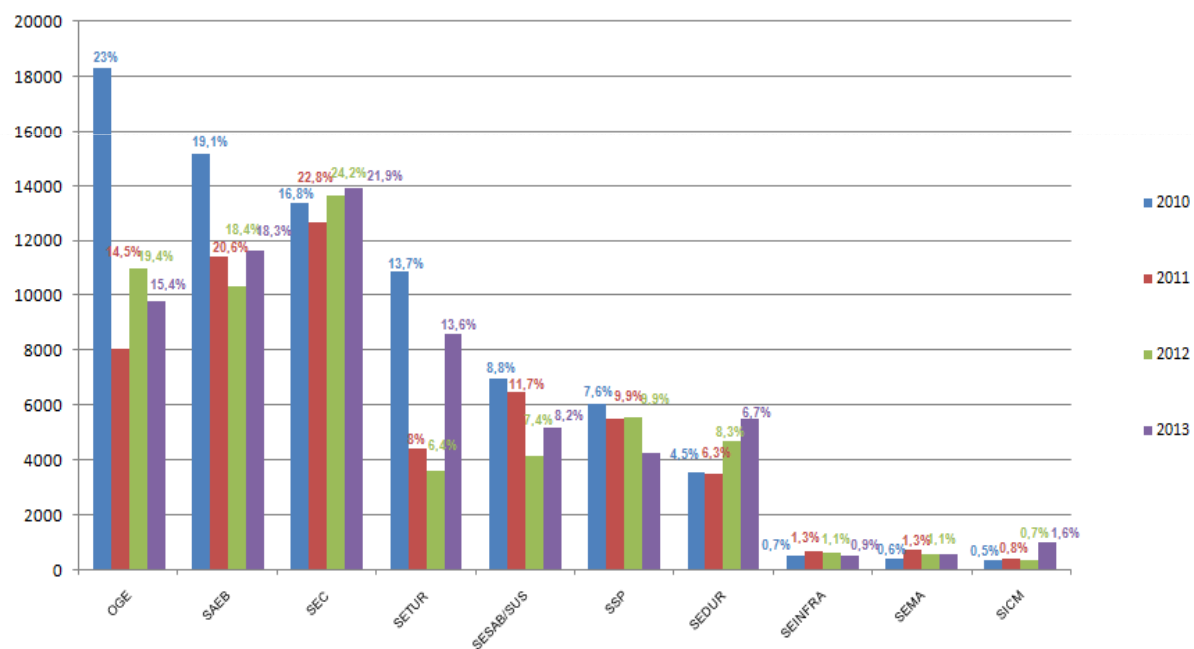


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, observa-se que no ano de 2013, a Ouvidoria da Educação, respondeu por 21,9% do total de registros recebidos.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS  
BAHIA - 2010 A 2013



A Ouvidoria da Educação, nos anos de 2011, 2012 e 2013, respondeu pela maior demanda do total de registros recebidos.

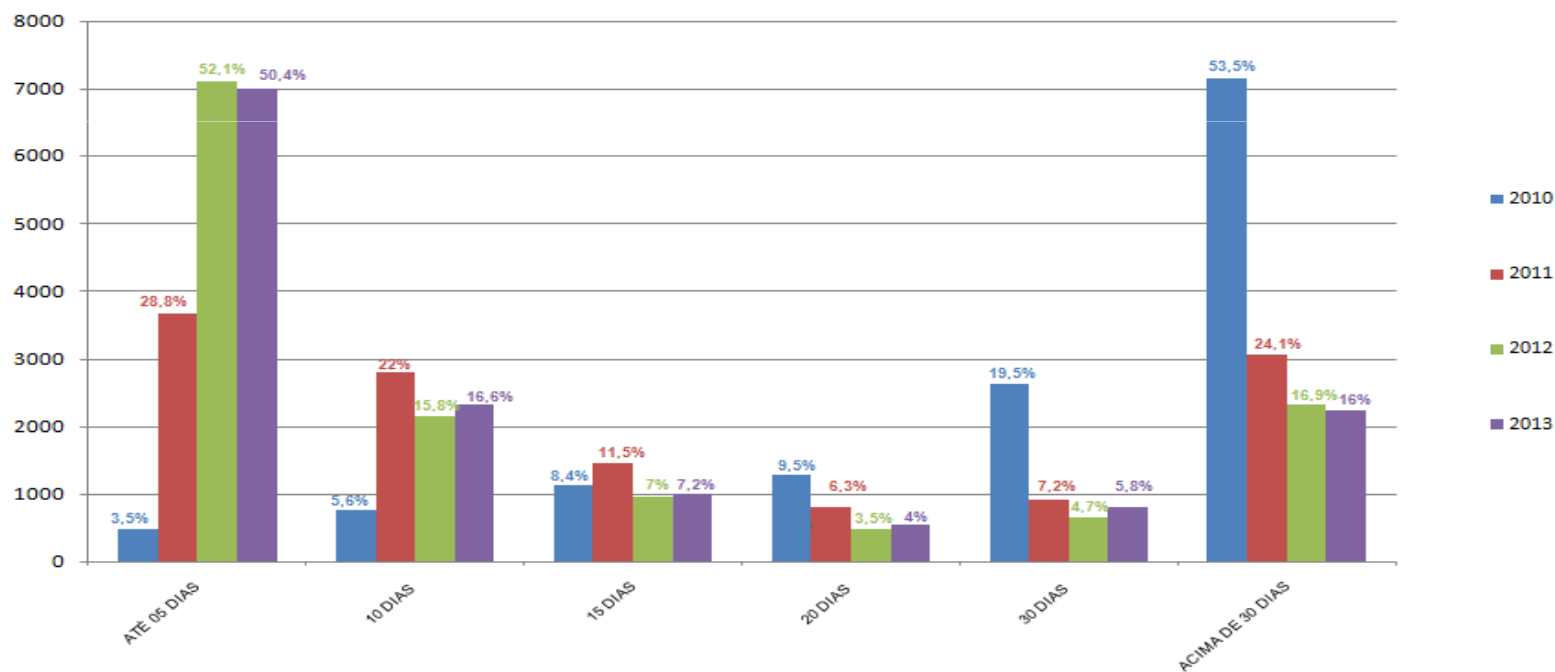


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, nos anos de 2010 a 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PRAZO DE RESPOSTA  
BAHIA - 2010 A 2013

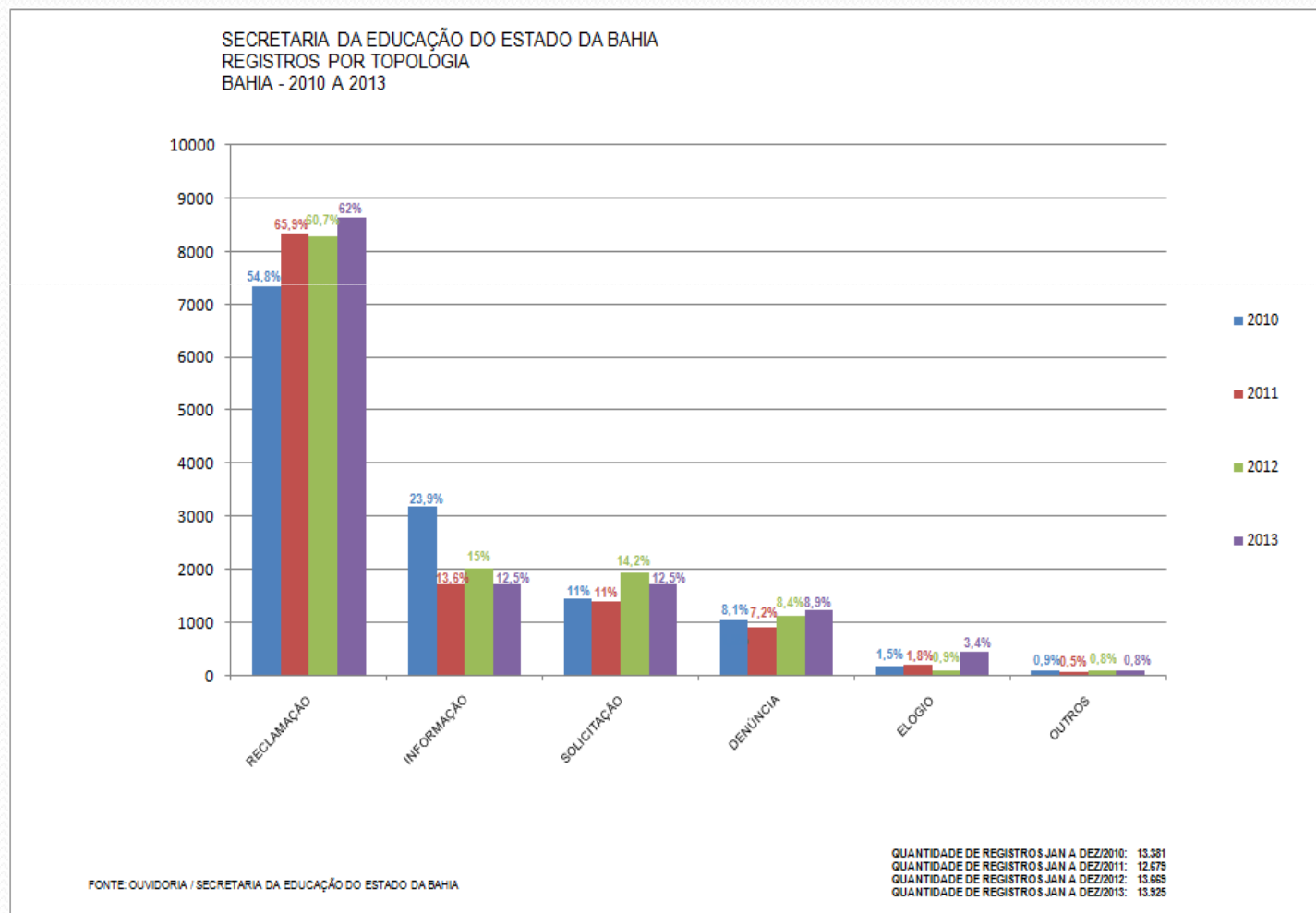


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA



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

Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no ano de 2013, a reclamação corresponde a 62%, seguida de informação e solicitação, com 12,5%.



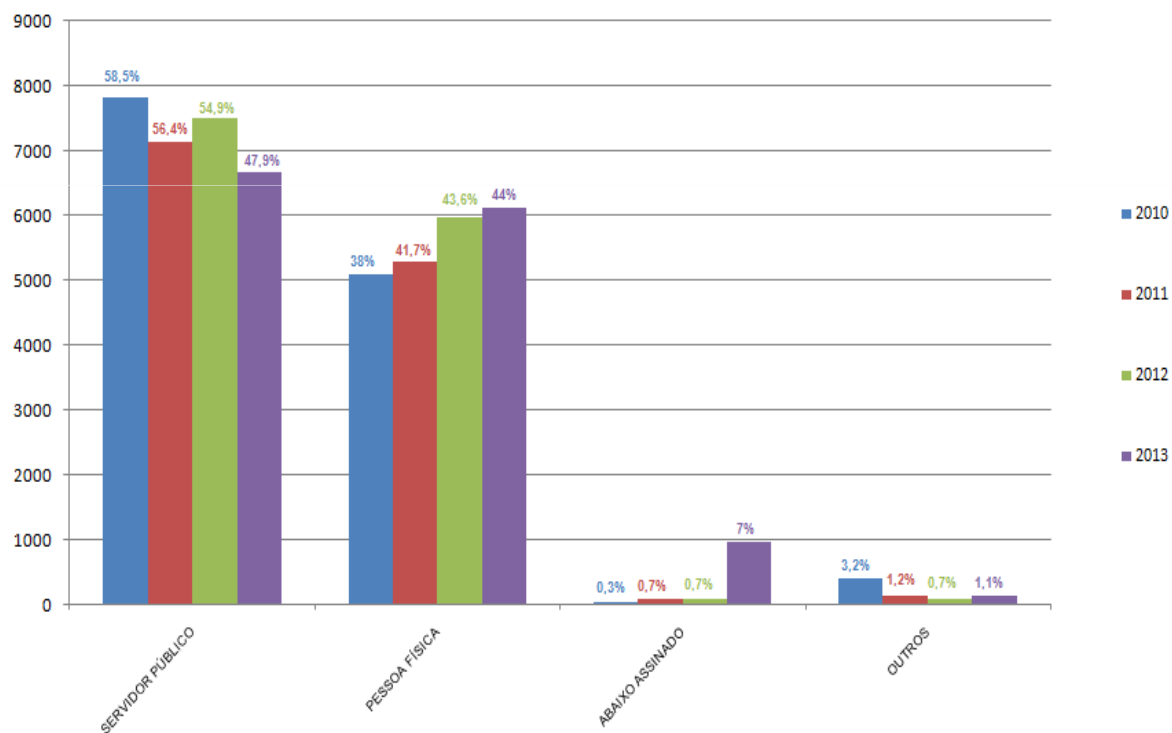


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



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

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA  
BAHIA - 2010 A 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 13.381  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 12.678  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 13.669  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 13.325

No que tange ao perfil dos manifestantes, no ano de 2013, servidor público corresponde a 47,9%, seguido de pessoa física com 44% na procura dos serviços da Ouvidoria. Percebe-se também uma demanda considerável nas demandas referentes a servidor público no ano de 2012 (54,9%), em virtude do período de greve dos professores em 2012 e os descontos em contracheque. Destaca-se que a procura por parte dos servidores públicos pelos serviços da Ouvidoria, é referente a busca de informações sobre processos referentes a abono permanência/imunidade funprev, aposentadoria e avanço horizontal.

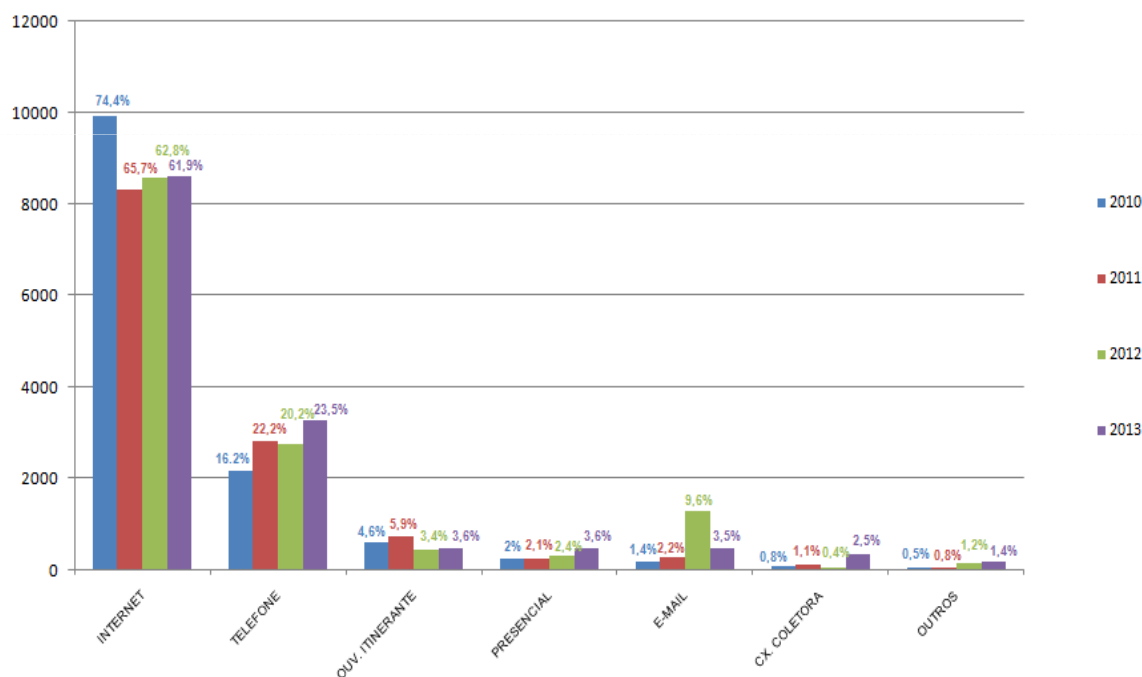


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 1/3 dos registros recebidos pela internet nos anos 2010 a 2013, foram por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR MEIO DE CONTATO  
BAHIA - 2010 A 2013



Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que **1/3 do total dos registros recebidos pela internet nos anos de 2010 a 2013, foram por meio do portal da educação.**

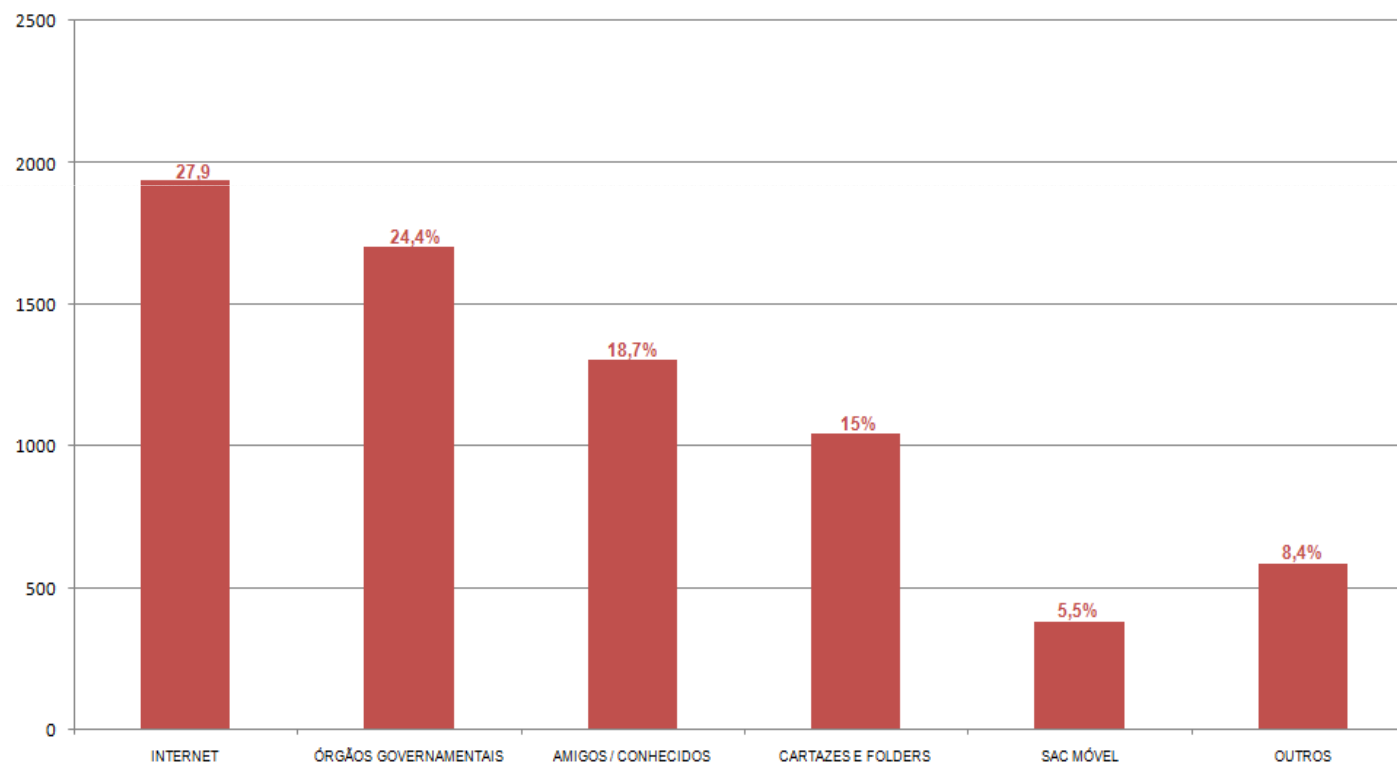


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Internet é principal meio de divulgação da Ouvidoria, no período Janeiro a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA  
BAHIA - 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 6.966

Considerando os dez assuntos mais demandados e os 6.966 registros recebidos no ano de 2013, que apontaram o meio pelo qual o cidadão ficou sabendo da Ouvidoria, internet aparece como o principal meio de divulgação, seguido de órgãos governamentais.

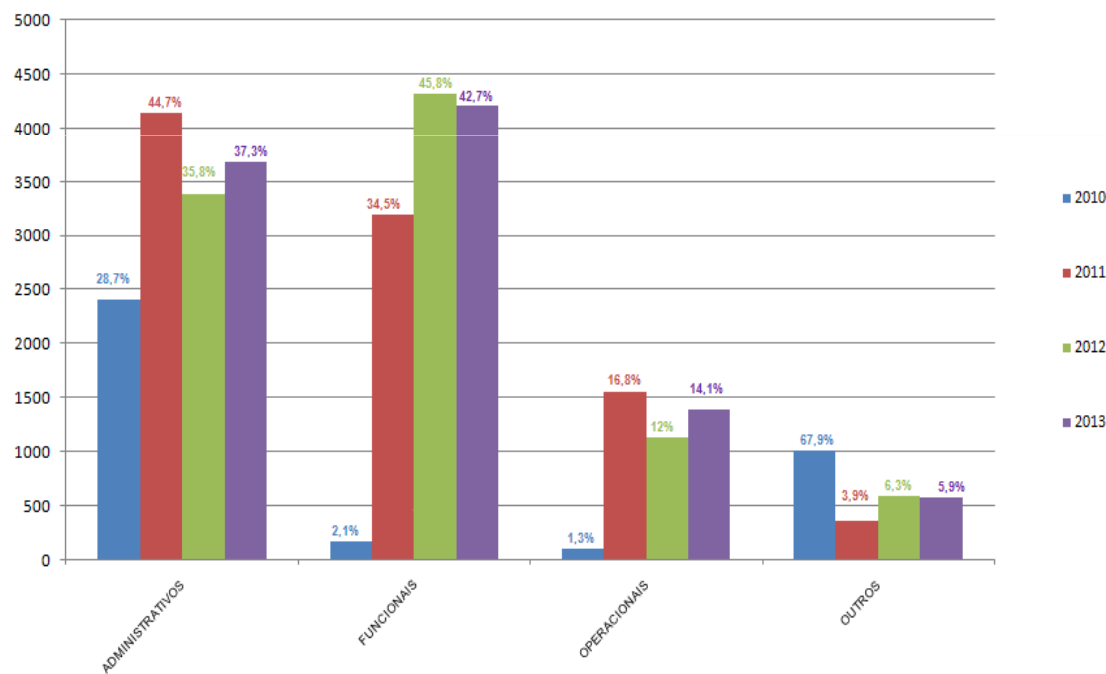


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**Assuntos Funcionais correspondem a 42,7 da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Administrativos 37,3% e Assuntos Operacionais com 14,1%, no período de Janeiro a Dezembro / 2013.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
DEMANDA NEGATIVA  
BAHIA - 2010 A 2013



QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2010: 8.404  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2011: 3.265  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2012: 5.448  
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 5.874

FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

### 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).

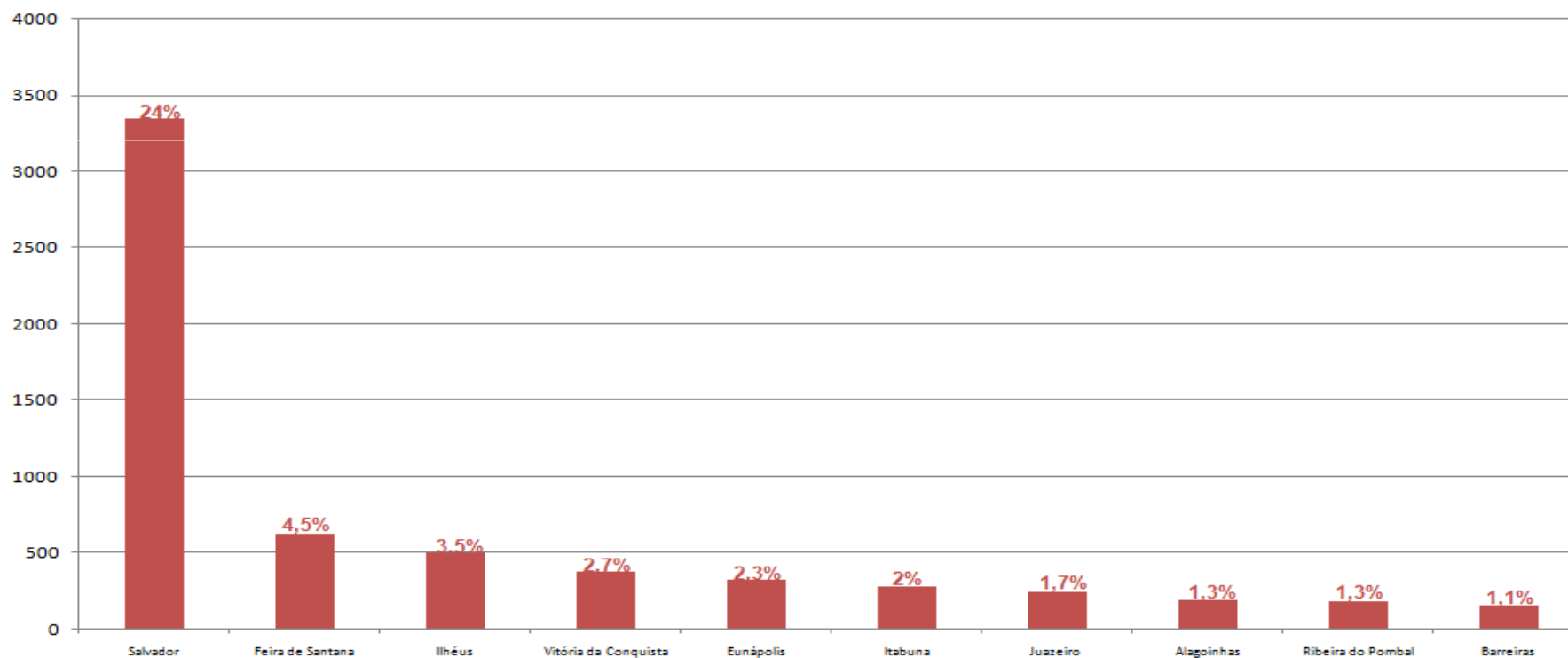


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, no período de Janeiro a Dezembro / 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

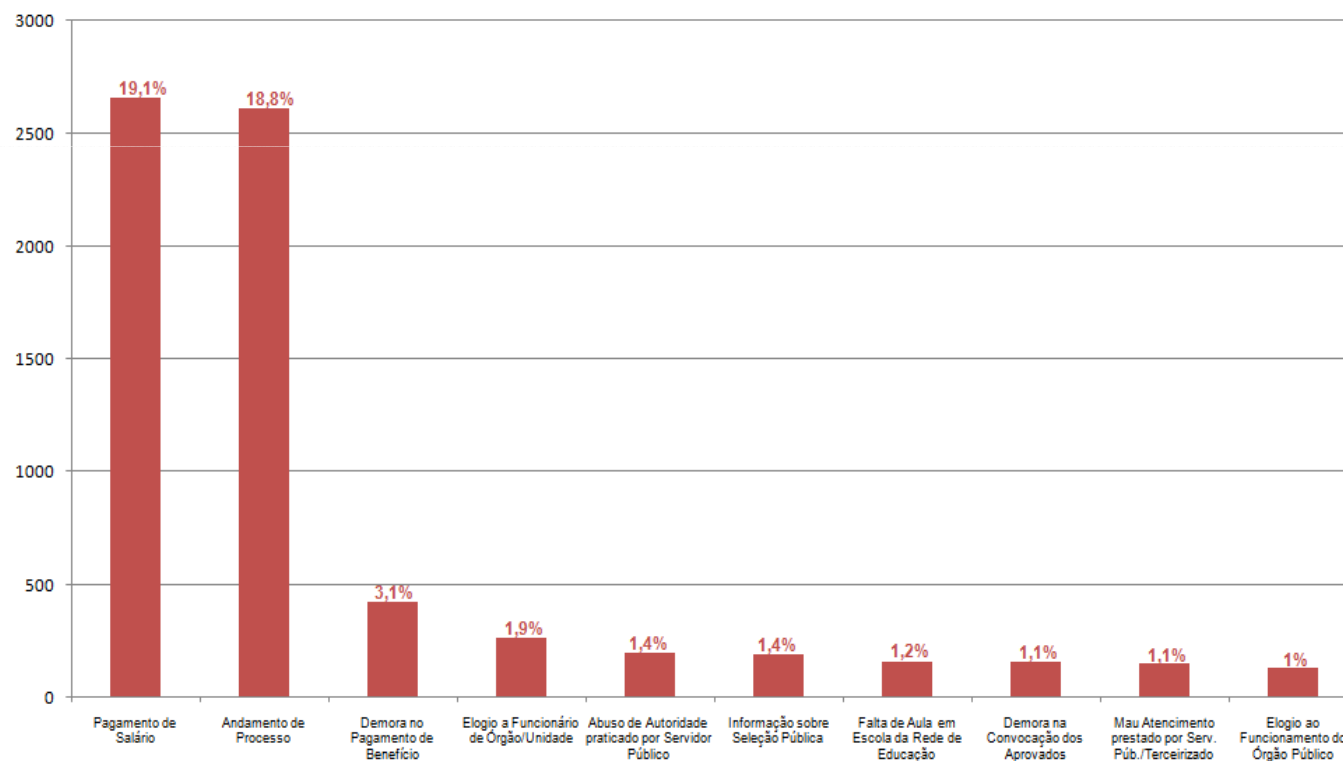


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Pagamento de Salário corresponde a 19,1% do total de manifestações recebidas no período de Janeiro a Dezembro / 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 13.925

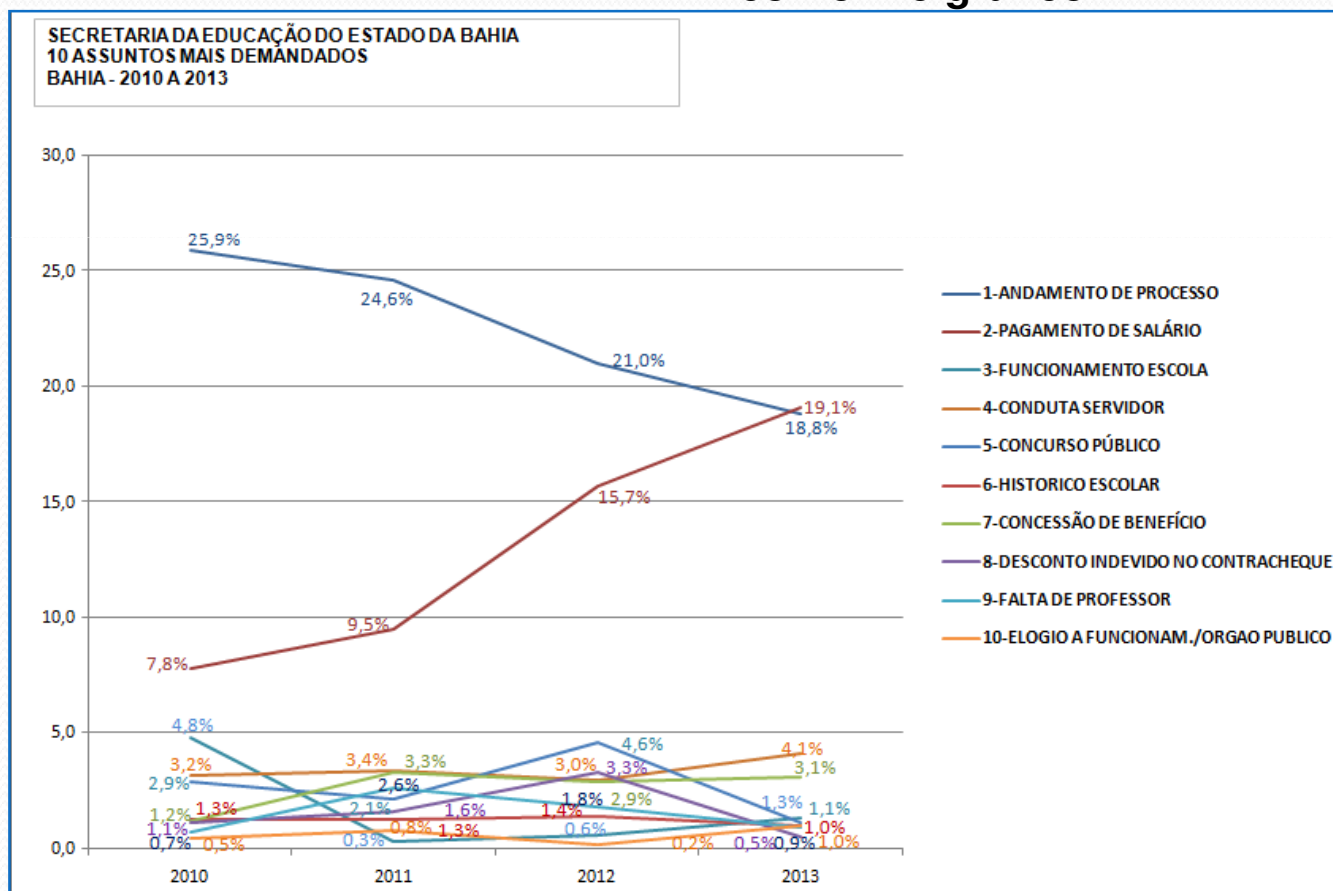
Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no período de janeiro a dezembro/2013, nota-se que pagamento de salário destaca-se entre as reclamações, seguido de andamento de processo e demora no pagamento de benefício. Observa-se também que as demandas sobre elogio a funcionário de órgão/unidade e abuso de autoridade praticado por servidor público, destacam-se entre os assuntos mais demandados.



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Histórico dos 10 assuntos mais demandados dos anos de 2010 a 2013. Andamento de Processo diminuiu cerca de 27,4% entre os anos de 2010 a 2013, conforme gráfico.



Vale ressaltar que o percentual de registros referentes ao assunto andamento de processo representou uma diminuição de 27,4% entre os anos de 2010 e 2013. Com relação ao assunto pagamento de salário, houve um crescimento de 59,2% nas demandas entre os anos de 2010 e 2013.

Já o assunto funcionamento escola, apresentou uma queda percentual significativa de 77,1% entre os anos de 2010 e 2013.

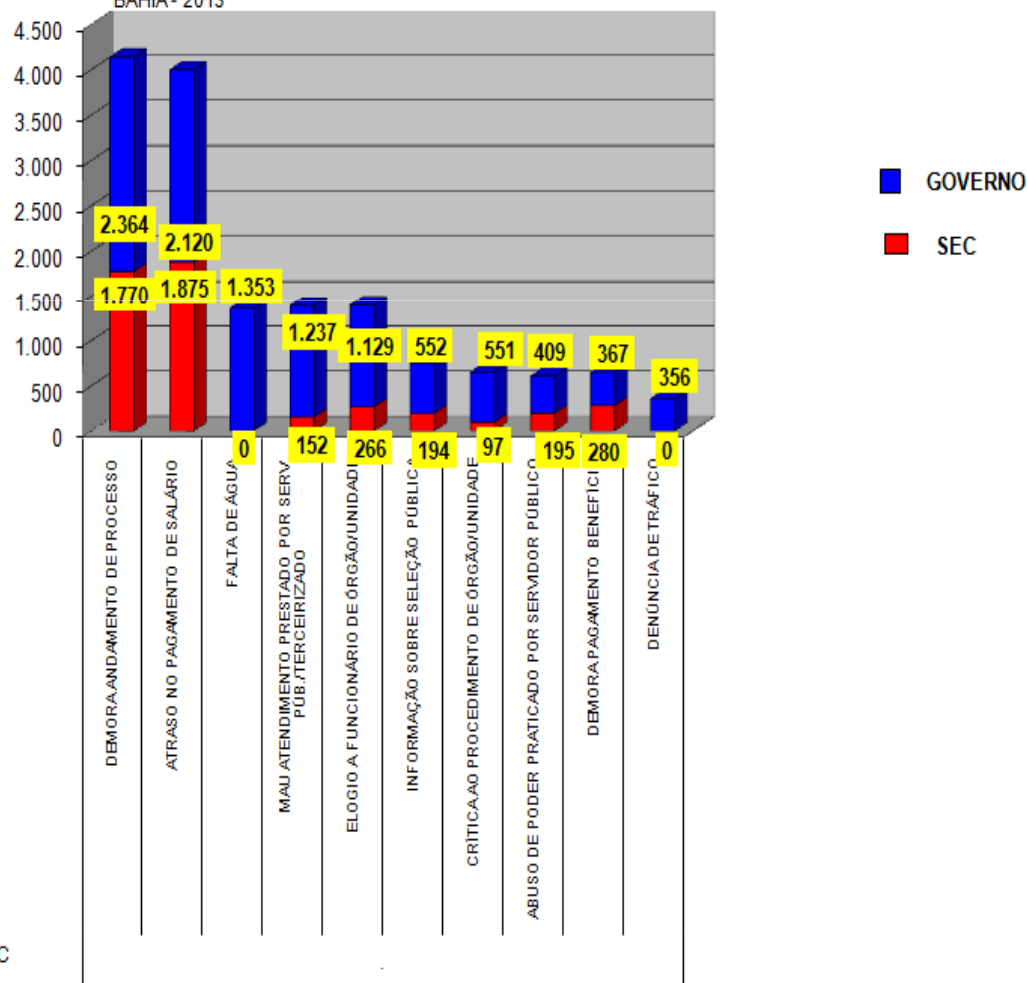




SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS GOVERNO / SEC  
BAHIA - 2013



Dentre os assuntos mais demandados do governo, em 2013, a Secretaria da Educação responde significativamente por demora no andamento de processo e atraso no pagamento de salário.

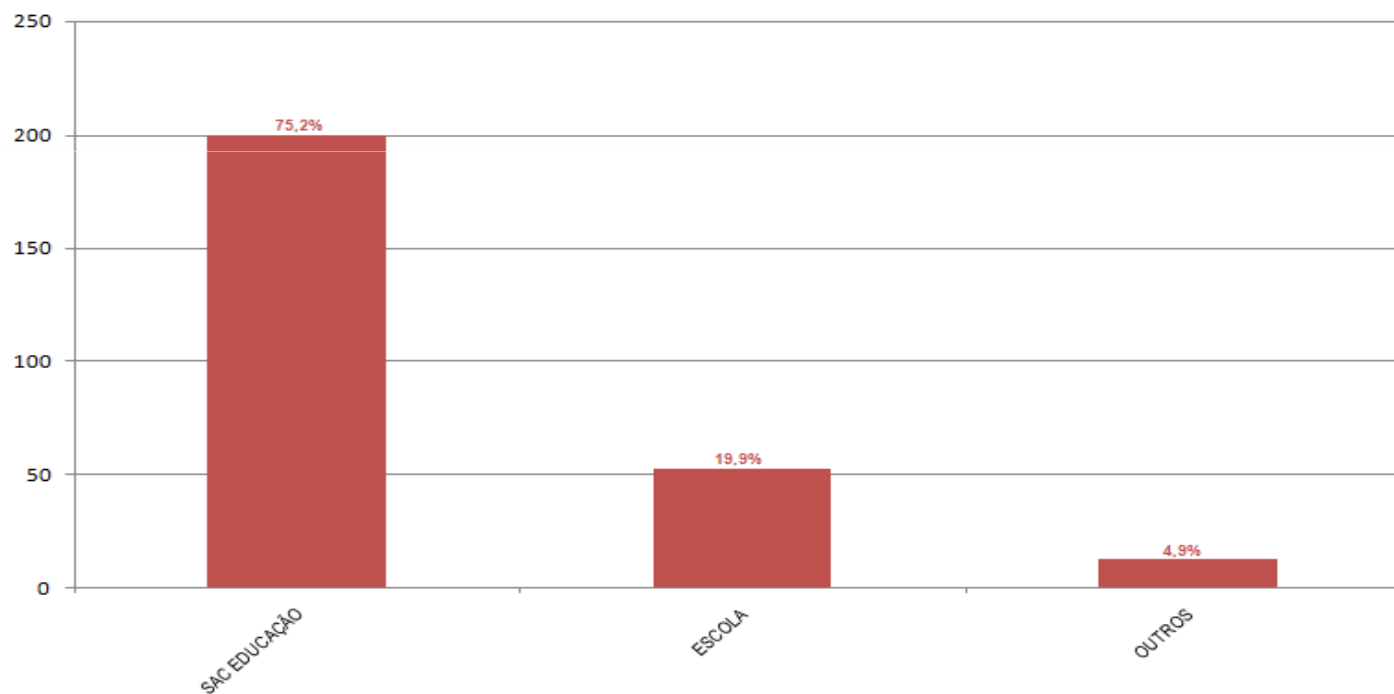


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



Com relação ao assunto **ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE**, observa-se um destaque ao atendimento prestado pelos servidores do **SAC-EDUCAÇÃO**, no ano de 2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE  
BAHIA - 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS: 266

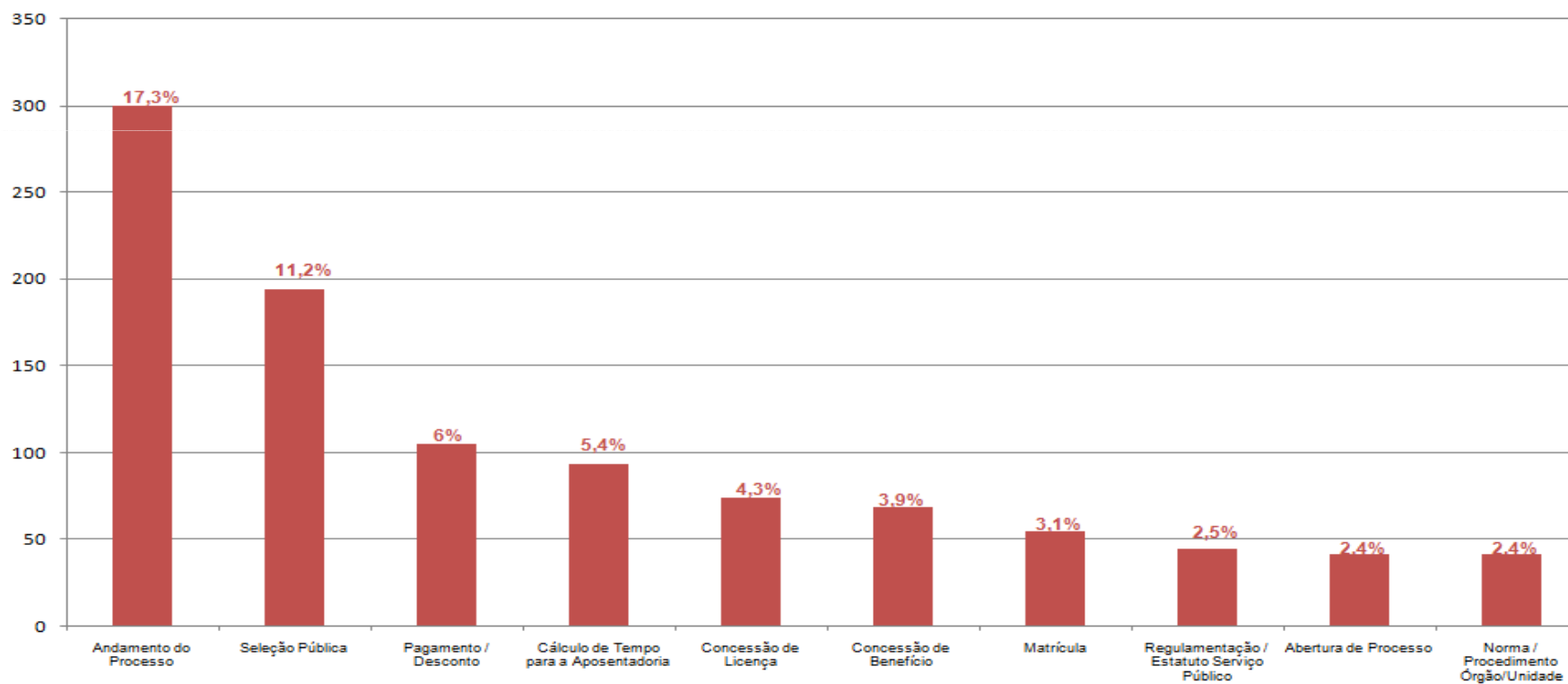


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 2.1 Pedido de Informação

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS / PEDIDO DE INFORMAÇÃO  
BAHIA - JANEIRO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A DEZ/2013: 1.736



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 3 PROJETO OUVIDORIA VAI À ESCOLA

### 3.1 Considerações iniciais

O projeto Ouvidoria vai à Escola é uma iniciativa da Secretaria da Educação e da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia que visa promover a participação da comunidade escolar na gestão, contribuir com a formação cidadã dos estudantes da rede, bem como colaborar com o processo de promoção da melhoria da qualidade da educação e a garantia do direito de aprender.



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



De maio a dezembro de 2013 foram realizadas visitas em 59 Unidades Escolares em Salvador e no Interior, com 94% da comunidade escolar avaliando positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;

Obs: As visitas no interior foram iniciadas em setembro



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



- 496 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação por meio do Projeto "Ouvidoria vai à Escola", no período de maio a dezembro/2013;
- Desse total, 95,6% já foram concluídos com a devida resposta ao cidadão, a partir de consultas aos diversos órgãos da Educação.



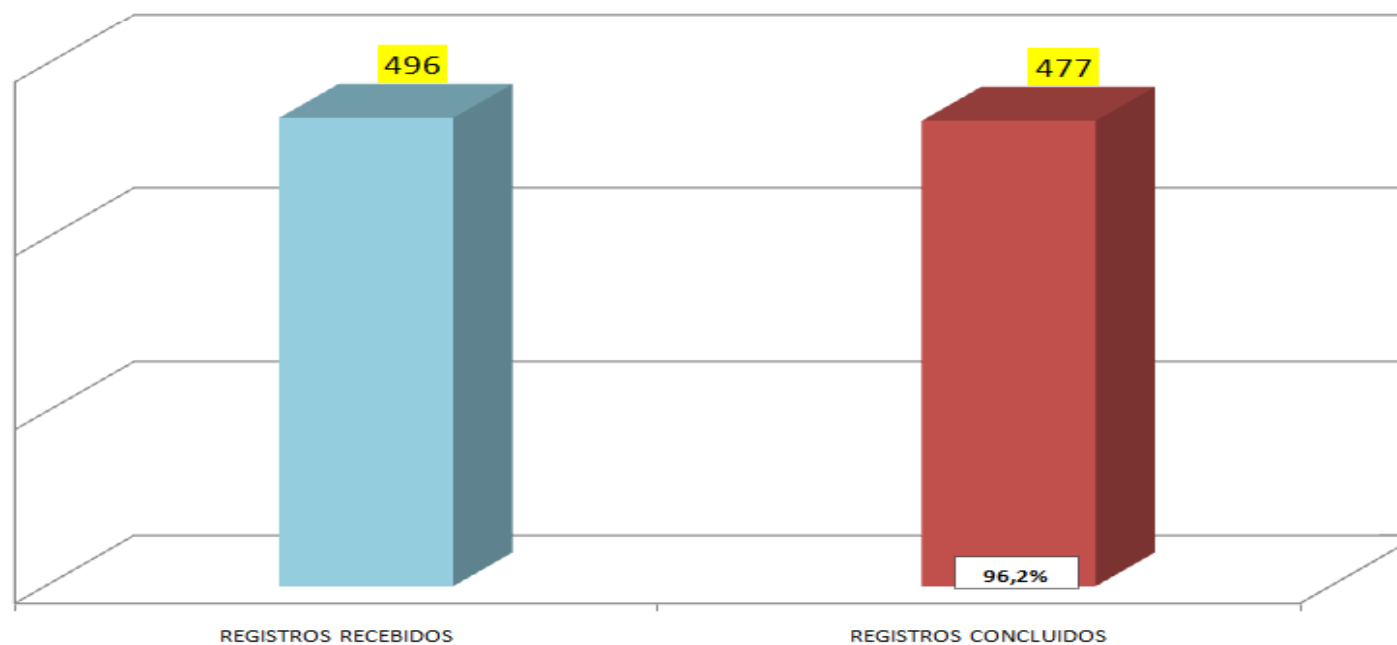
SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 3.2 Análise dos Registros

A Ouvidoria já respondeu 96,2% das manifestações referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, recebidas no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS RECEBIDOS E CONCLUÍDOS  
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE : OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

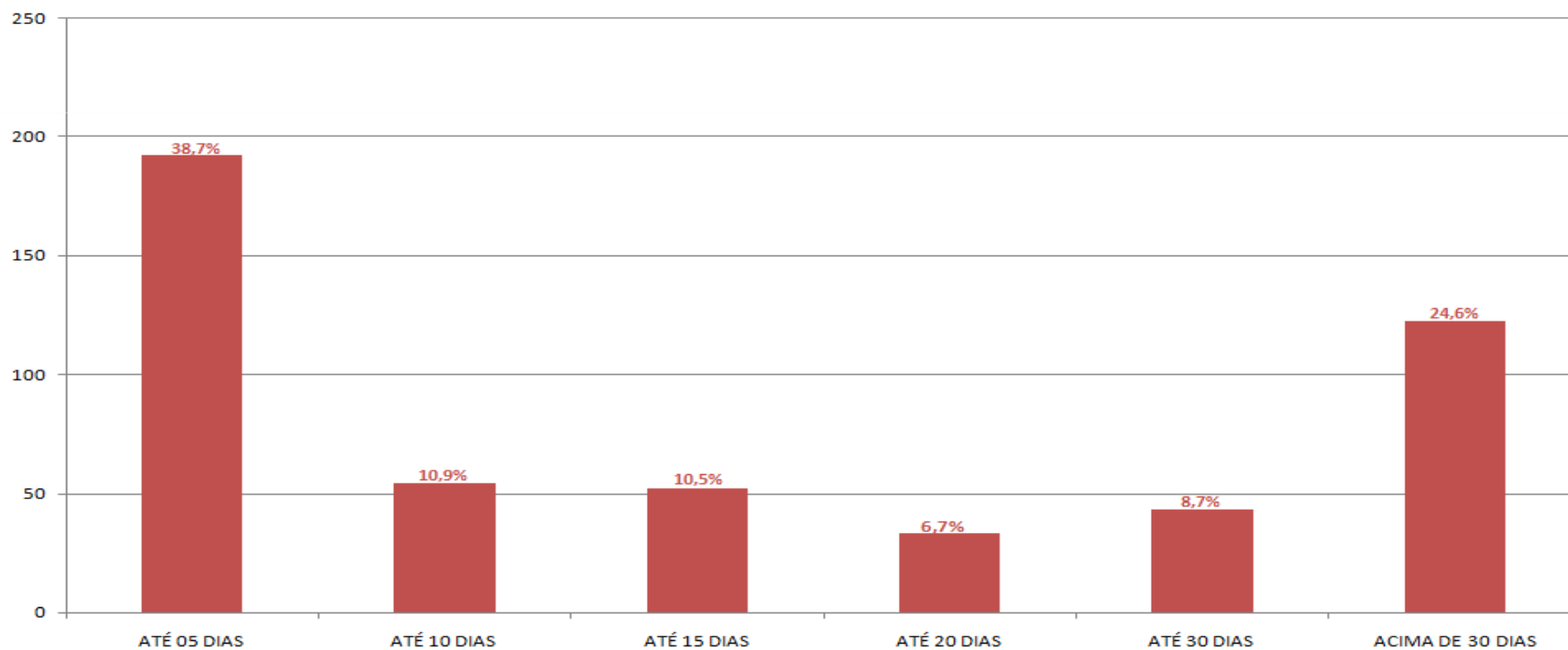


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
QUANTIDADE DE REGISTROS / PRAZO DE RESPOSTA  
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



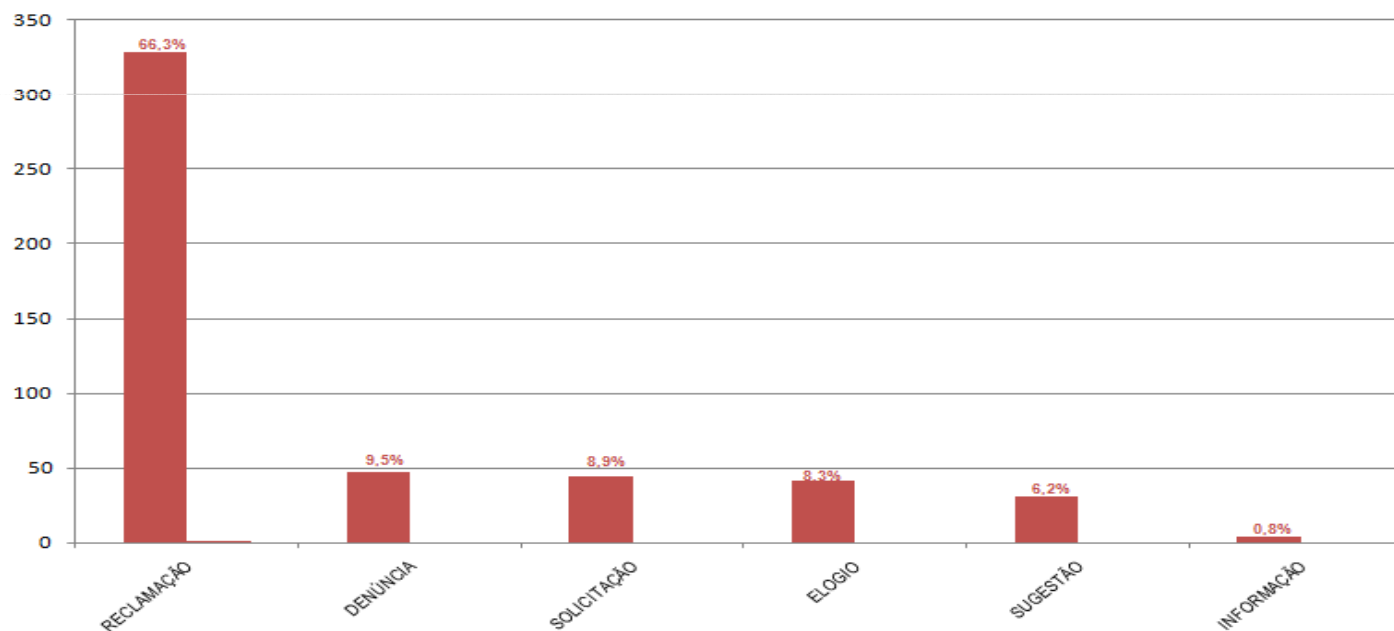


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**Reclamação, com 66,3%, é destaque nas demandas recebidas pela Ouvidoria, referentes ao Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, no período de Maio a Dezembro/2013.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR TIPOLOGIA  
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 496

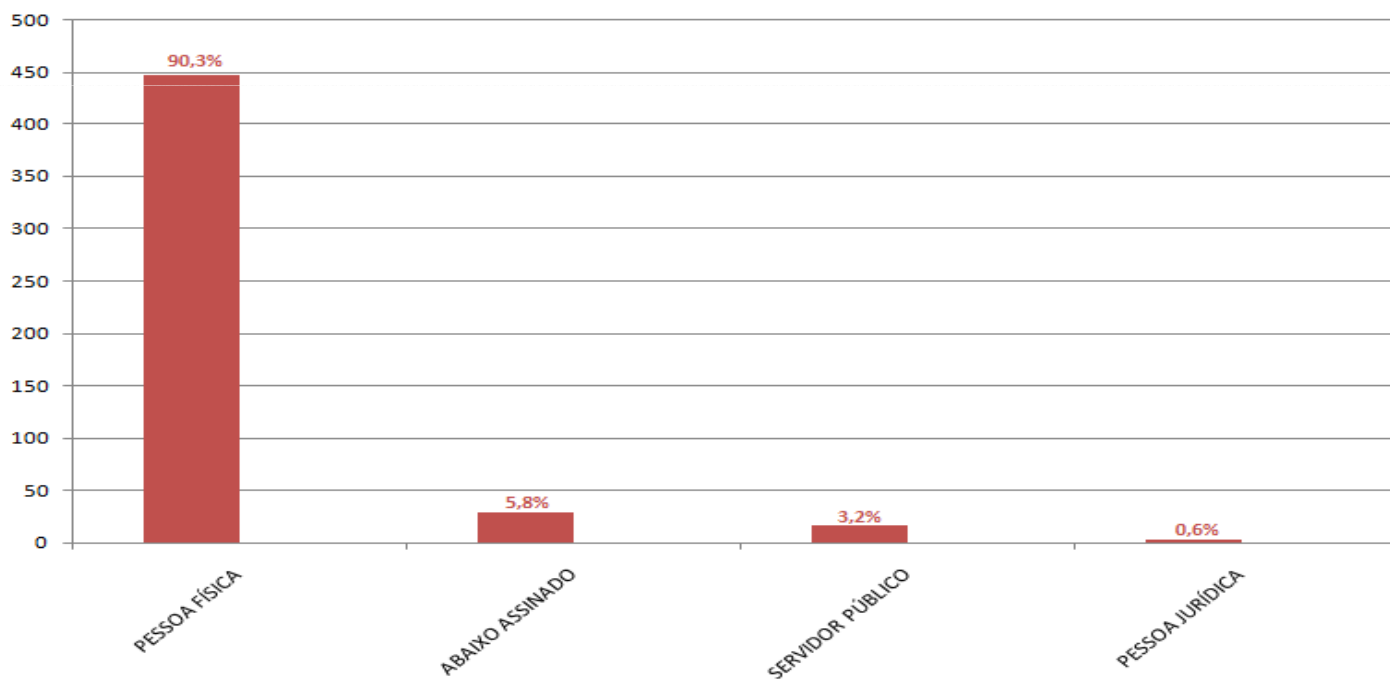


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



**Observa-se no gráfico abaixo, um destaque para Pessoa Física, com 90,3% na procura da Ouvidoria, na execução do Projeto “Ouvidoria vai à Escola, no período de Maio a Dezembro/2013.**

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA  
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 456

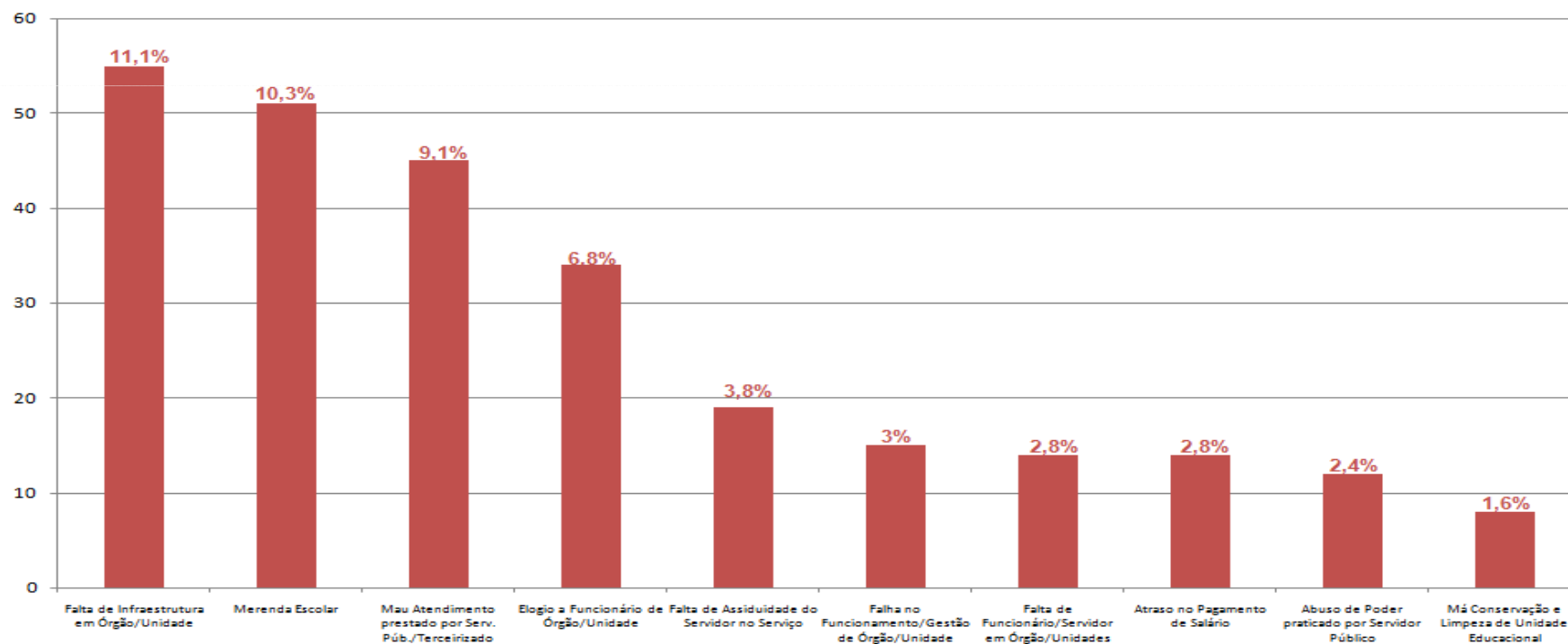


SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## Falta de Infraestrutura em Órgão/Unidade, foi o assunto mais demandado no Projeto “ Ouvidoria vai à Escola ”, no período de Maio a Dezembro/2013.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS  
BAHIA - MAIO A DEZEMBRO / 2013



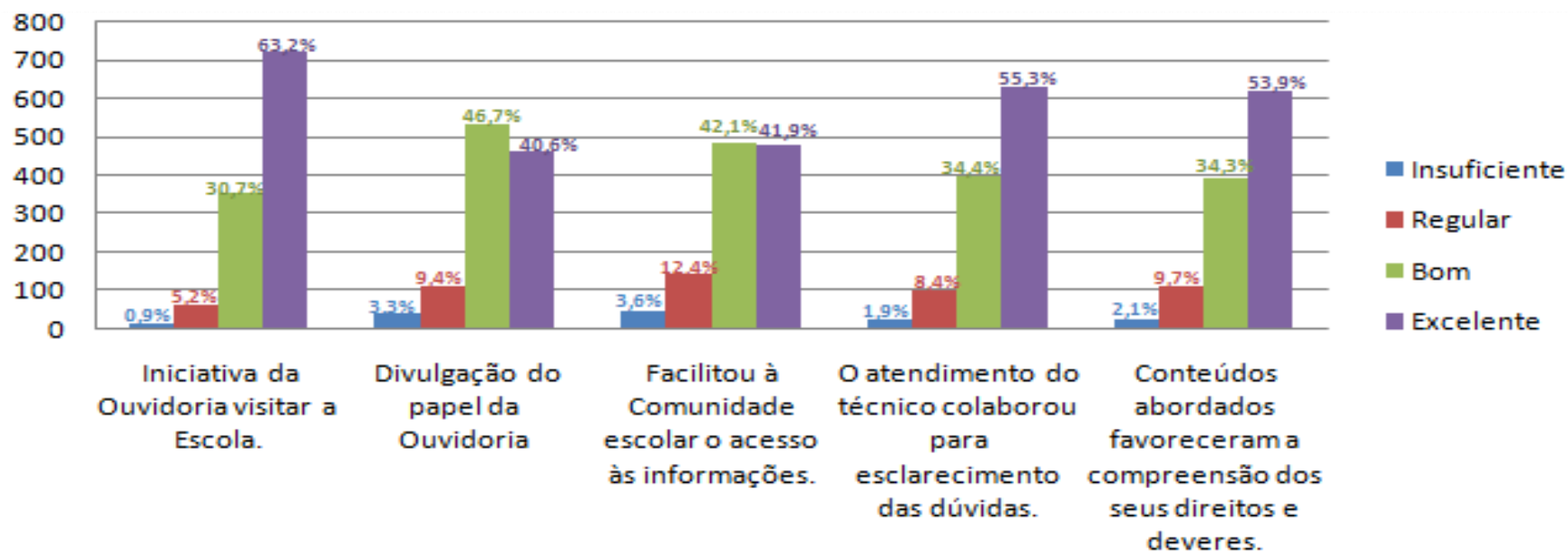
FONTE: OUIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

QUANTIDADE DE REGISTROS MAIO A DEZ/2013: 496

### 3.3 Avaliação do Projeto

Em 59 Unidades Escolares visitadas em Salvador e Interior, no período de Maio a Dezembro/2013, 94% 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: 1.147



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



## 4 Considerações finais

- ✓ A Ouvidoria realizou, em novembro de 2013, encontro de formação com os técnicos de Ouvidoria nas Direc, visando debater a concepção de Ouvidoria Pública e alinhar os procedimentos para implementação do Projeto Ouvidoria vai à escola.
- ✓ A Ouvidoria participou, em setembro de 2013, da Caravana das Ouvidorias do Nordeste, realizada em Salvador, com o objetivo de discutir a criação do Sistema Federal de Ouvidorias e a articulação do Sistema Nacional de Participação Social.
- ✓ A Ouvidoria da Educação, contando com a participação das superintendências, responde cerca de 50% das demandas do cidadão no prazo de 5 dias;
- ✓ Em 59 Unidades Escolares visitadas em Salvador e no Interior, pelo Projeto “Ouvidoria vai à Escola”, 94% da comunidade escolar avalia positivamente a iniciativa da Ouvidoria da Educação visitar as Escolas;
- ✓ A Ouvidoria faz a gestão, monitoramento e avaliação da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), criando condições organizacionais, fluxos e procedimentos capazes de possibilitar a operacionalização efetiva da LAI, no âmbito da Secretaria;
- ✓ Cerca de um terço dos registros feitos pela internet é por meio do portal da Educação no período de 2010 a 2013;



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



- ✓ **Andamento de Processo e Pagamento de Salário foram os assuntos mais demandados nos anos de 2010 a 2013;**
- ✓ **Conforme verificado nos registros, ainda existe gargalo no tratamento dos processos de abono permanência/imunidade funprev;**
- ✓ **No ano de 2013, percebe-se um crescimento significativo das demandas referentes a pagamento a prestador de serviço e terceirizados (em virtude do atraso do pagamento aos funcionários);**
- ✓ **Dos registros recebidos referentes a ELOGIO A FUNCIONÁRIO de ÓRGÃO/UNIDADE, observa-se um destaque no atendimento prestado pelos servidores do SAC/EDUCAÇÃO, no ano de 2013 (75,2%), seguido do atendimento prestado pelos servidores lotados nas ESCOLAS (19,9%).**