

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



0800 284 0011

ouvidoria@educacao.ba.gov.br

www.educacao.ba.gov.br

**Siga a Ouvidoria no twitter:
[@ouvidoreducacao](https://twitter.com/ouvidoreducacao)**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



TERRA DE TODOS NÓS

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



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

**Relatório de atividades
Janeiro a Março / 2013**



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador

Jaques Wagner

Secretário de Educação

Oswaldo Barreto Filho

Sub-secretário de Educação

Aderbal de Castro

Chefe de Gabinete

Paulo Pontes da Silva

Ouvidor Geral do Estado

Jones Carvalho

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor

Francisco Neto

Ouvidor Adjunto

Cynthia Christina

Técnicos

Gabriela Aragão

Josenildo Santos

Lívia Lemos

Maira dos Santos

Vânia Farani

Tânia Mara



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

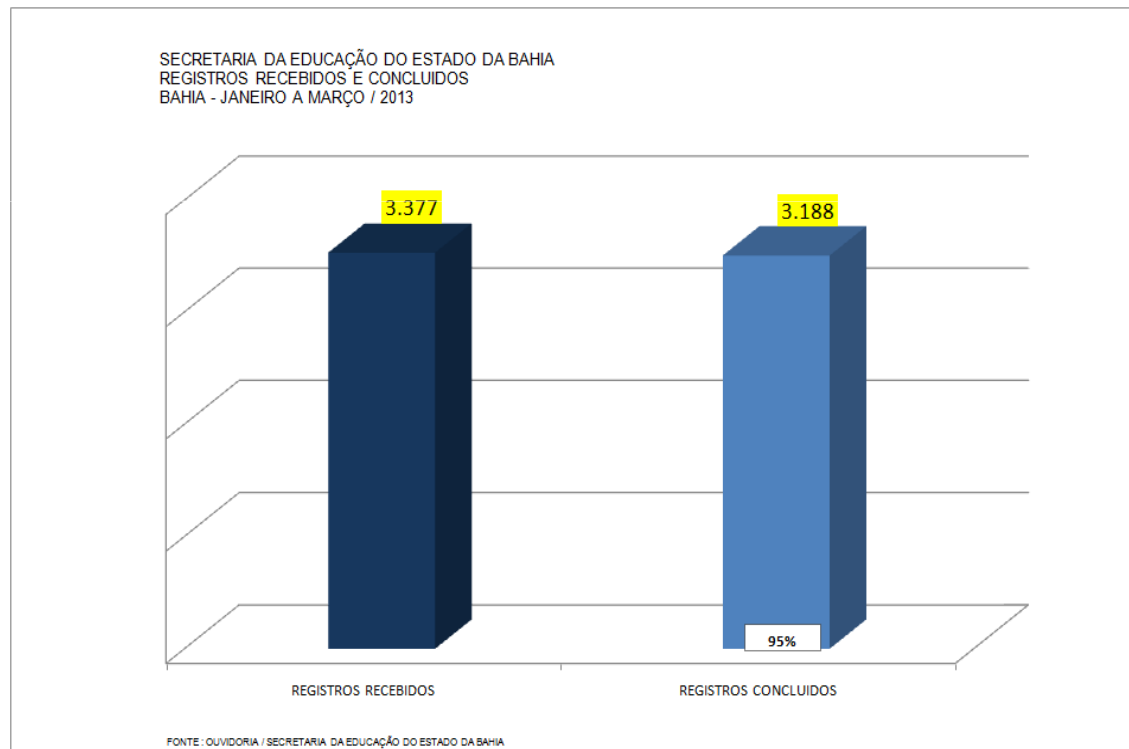
 - Este relatório tem como base os 3.377 registros recebidos no 1º trimestre/2013, pela Ouvidoria da Educação;

 - Do total de registros recebidos no primeiro trimestre/2013, já foram respondidos 95% dos registros, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação;

 - Efetua-se o comparativo do 1º trimestre/2013 com os 3.749 registros recebidos pela Ouvidoria da Educação no 1º trimestre/2012, buscando-se estabelecer referências para a avaliação;
-

2 - Análises dos registros

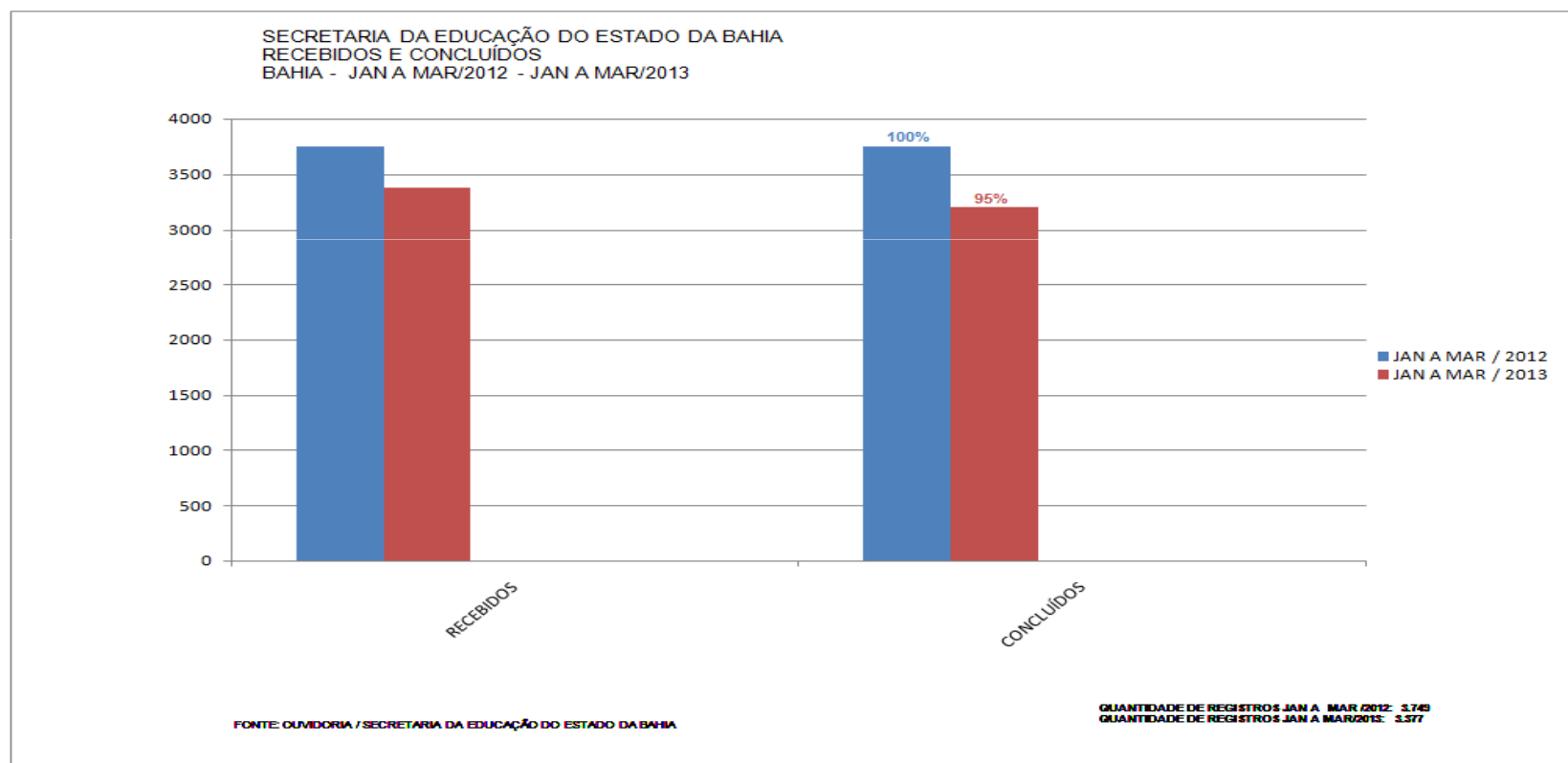
Ouvidoria respondeu 95% das manifestações recebidas no período de janeiro a março de 2013



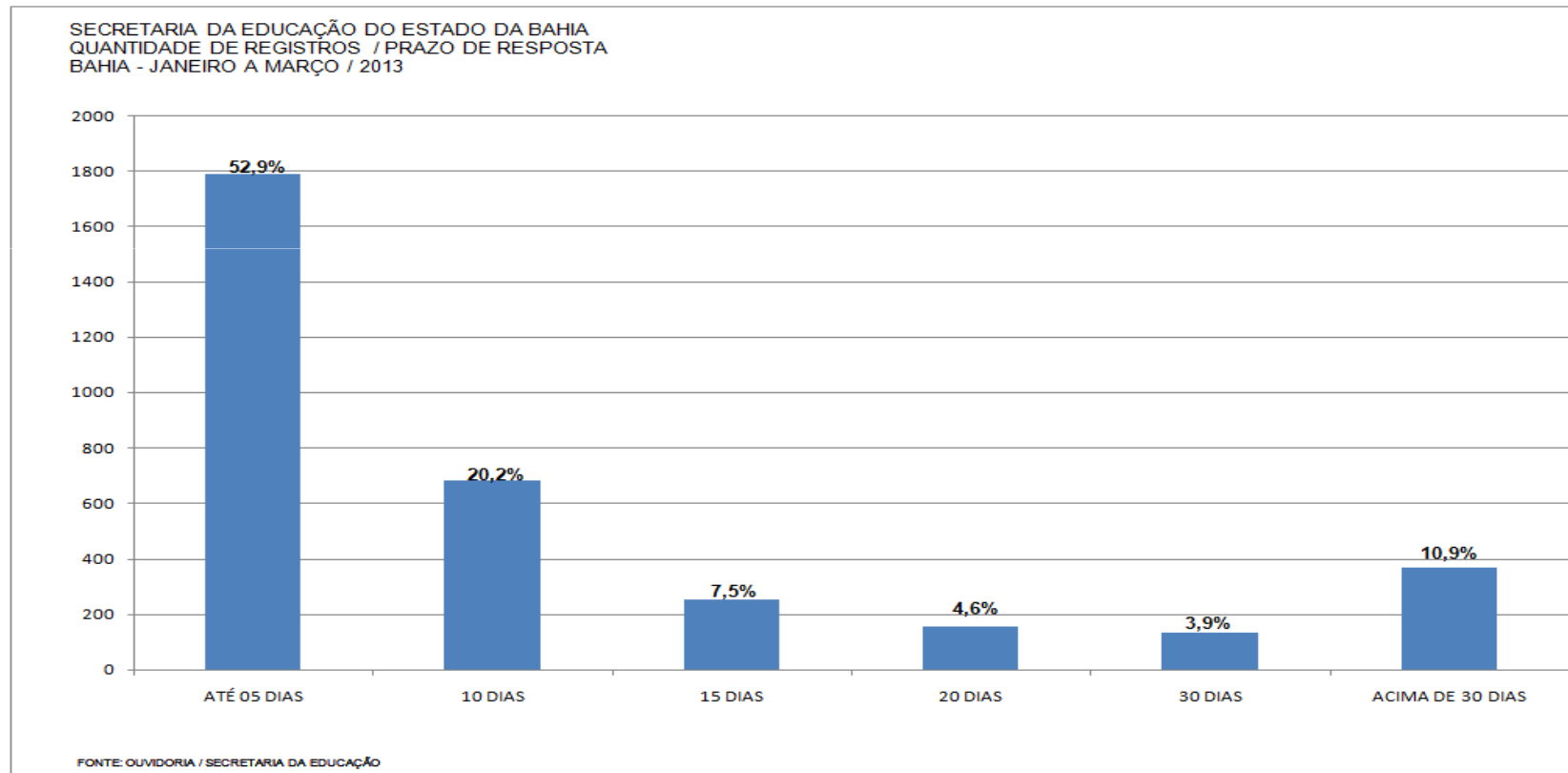
A Ouvidoria da Secretaria da Educação, no período de janeiro a março de 2013 recebeu 3.377 registros e respondeu 95% das ocorrências.

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.

A Ouvidoria respondeu 95% dos registros recebidos no 1º trimestre/2013, enquanto que no mesmo período de 2012 teve uma resolubilidade de 100%.



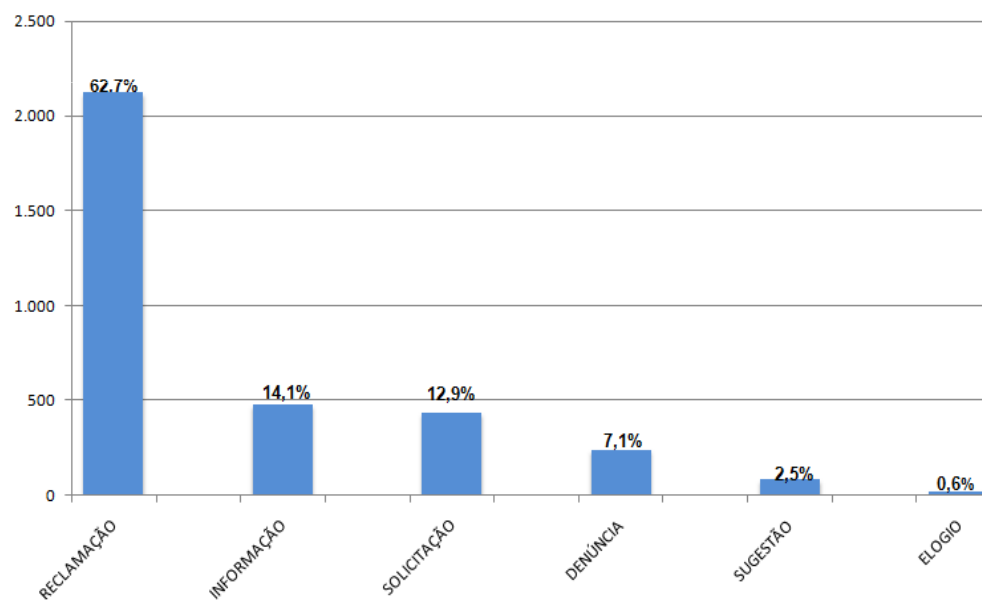
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de janeiro a março de 2013.



No gráfico abaixo apresentam-se os dados de acordo a Tipologia:

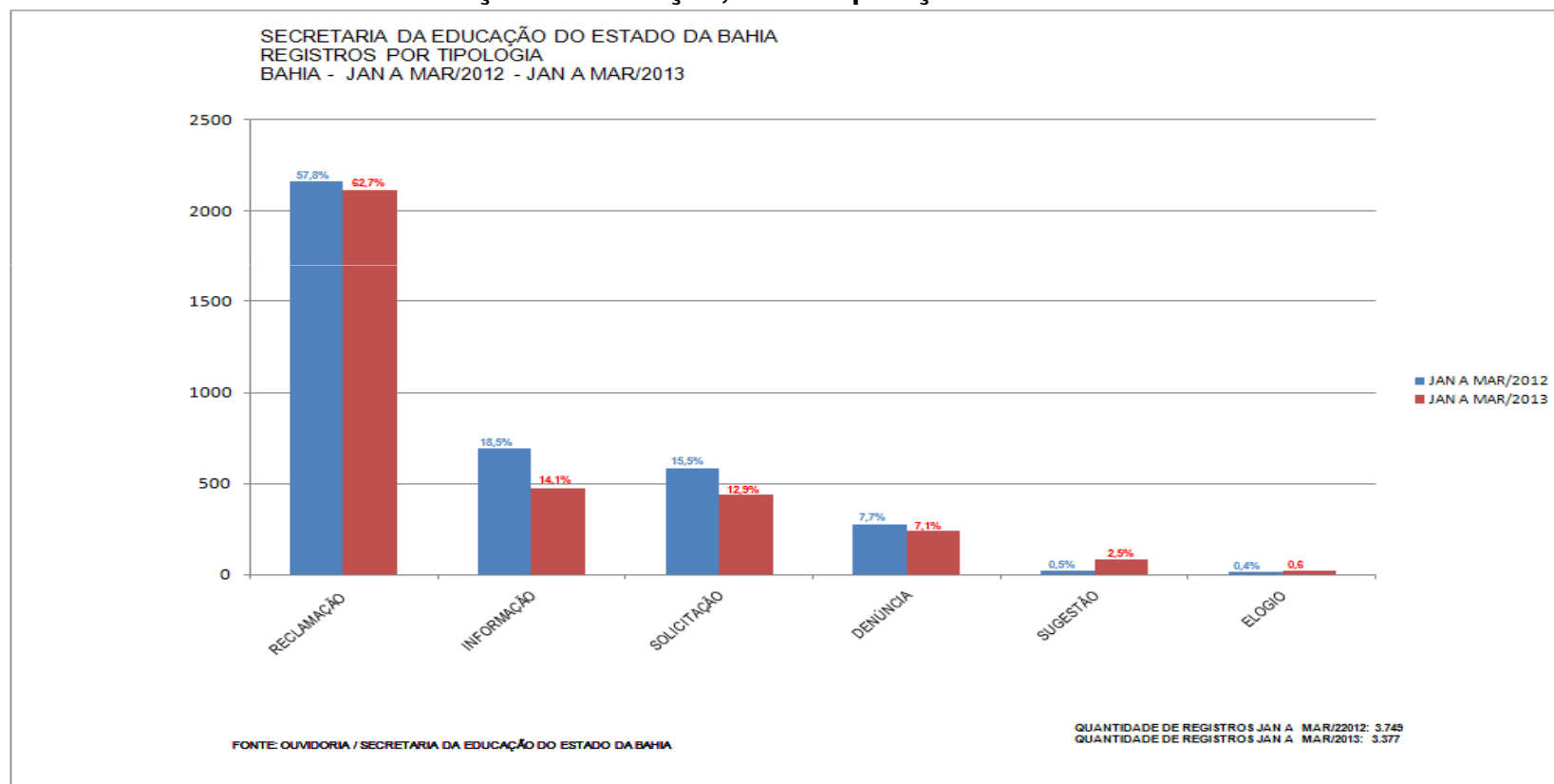
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação corresponde a 62,7% dos registros, seguida de informação 14,1% e solicitação 12,9%.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR TIPOLOGIA
BAHIA - JANEIRO A MARÇO / 2013



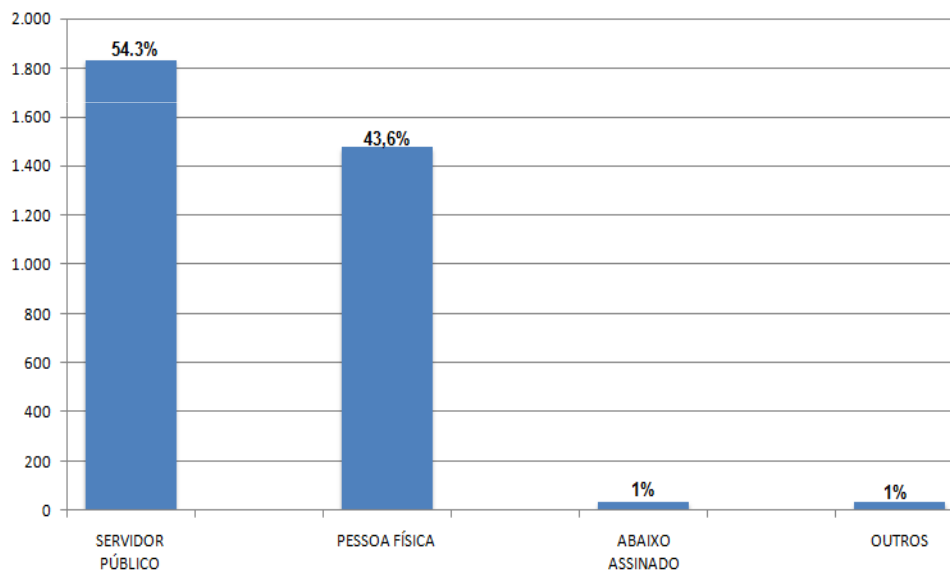
FONTE / OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

Em relação à tipologia das manifestações, observa-se que no 1º trimestre/2013 houve uma redução nas demandas referentes a informação e solicitação, em comparação ao 1º trimestre/2012.



Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

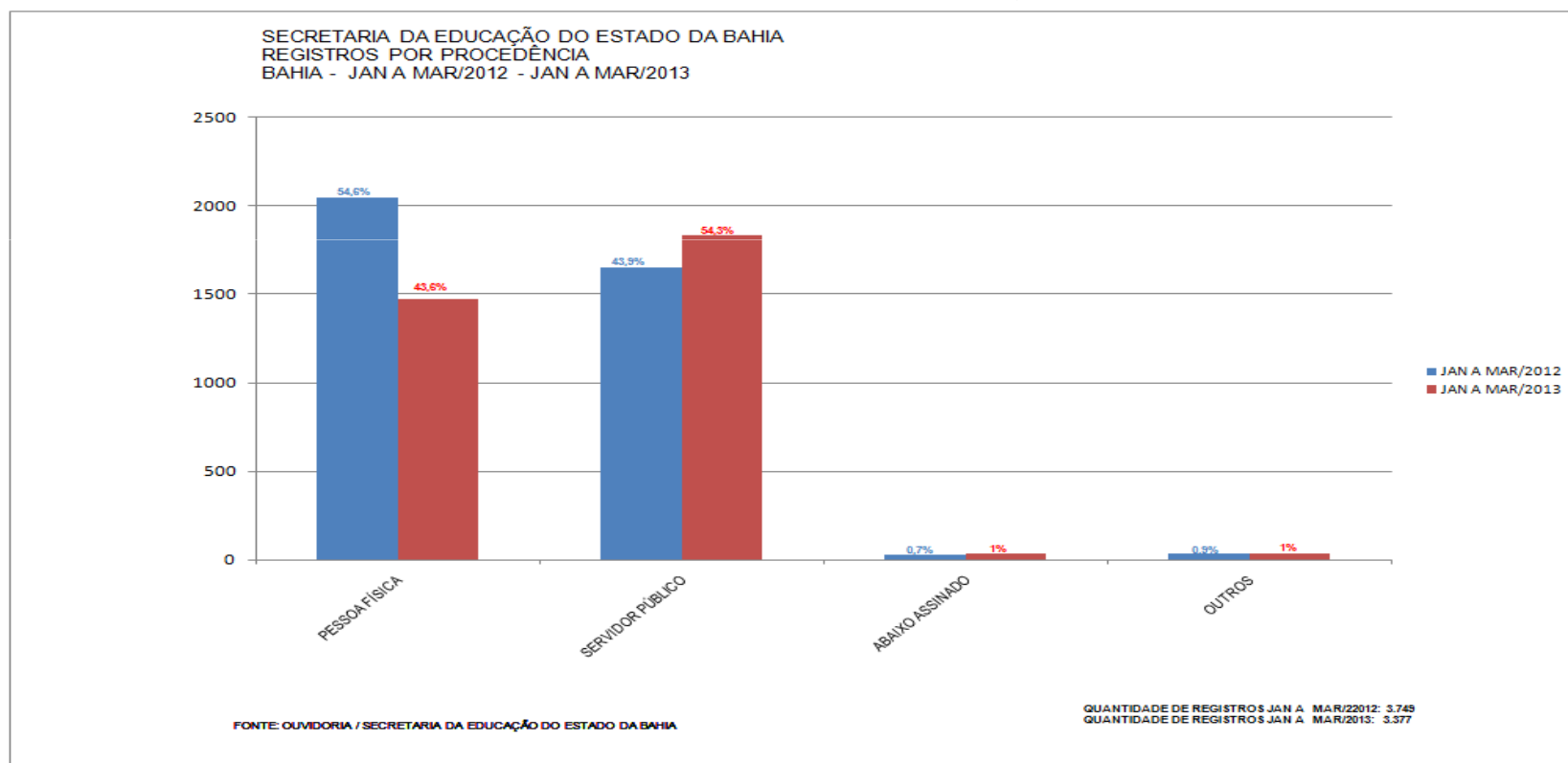
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA
BAHIA - JANEIRO A MARÇO / 2013



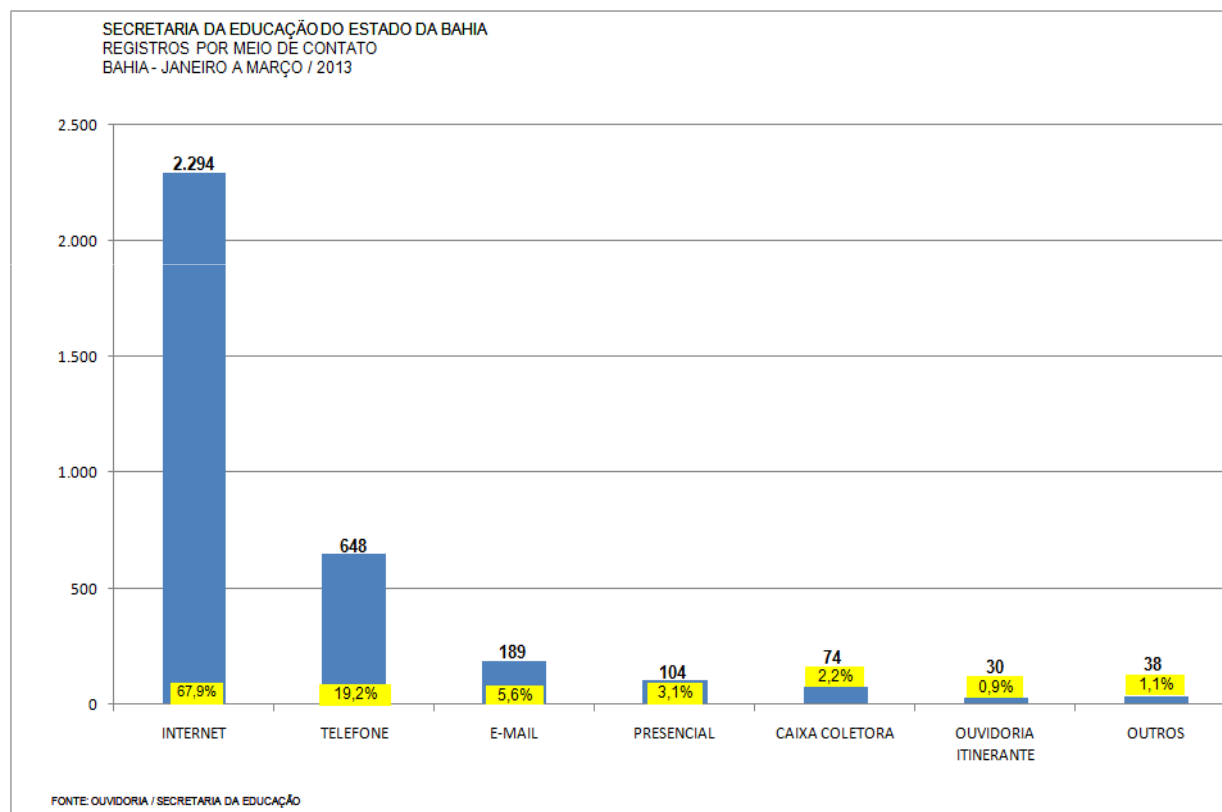
FONTE / OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

No que tange ao perfil dos manifestantes, servidor público corresponde a 54,3%, seguido de pessoa física com 43,6% na procura dos serviços da Ouvidoria, no período de janeiro a março de 2013. Destaca-se que a procura de pessoa física pelos serviços da ouvidoria, deve-se a divulgação dos serviços da Ouvidoria através do portal da educação, cartazes e folders.

No que tange ao perfil dos manifestantes, percebe-se que no 1º trimestre/2013 houve uma redução nas demandas referentes a Pessoa Física na procura dos serviços da Ouvidoria, enquanto que houve um aumento nas demandas referentes a Servidor Público em relação ao mesmo período de 2012.

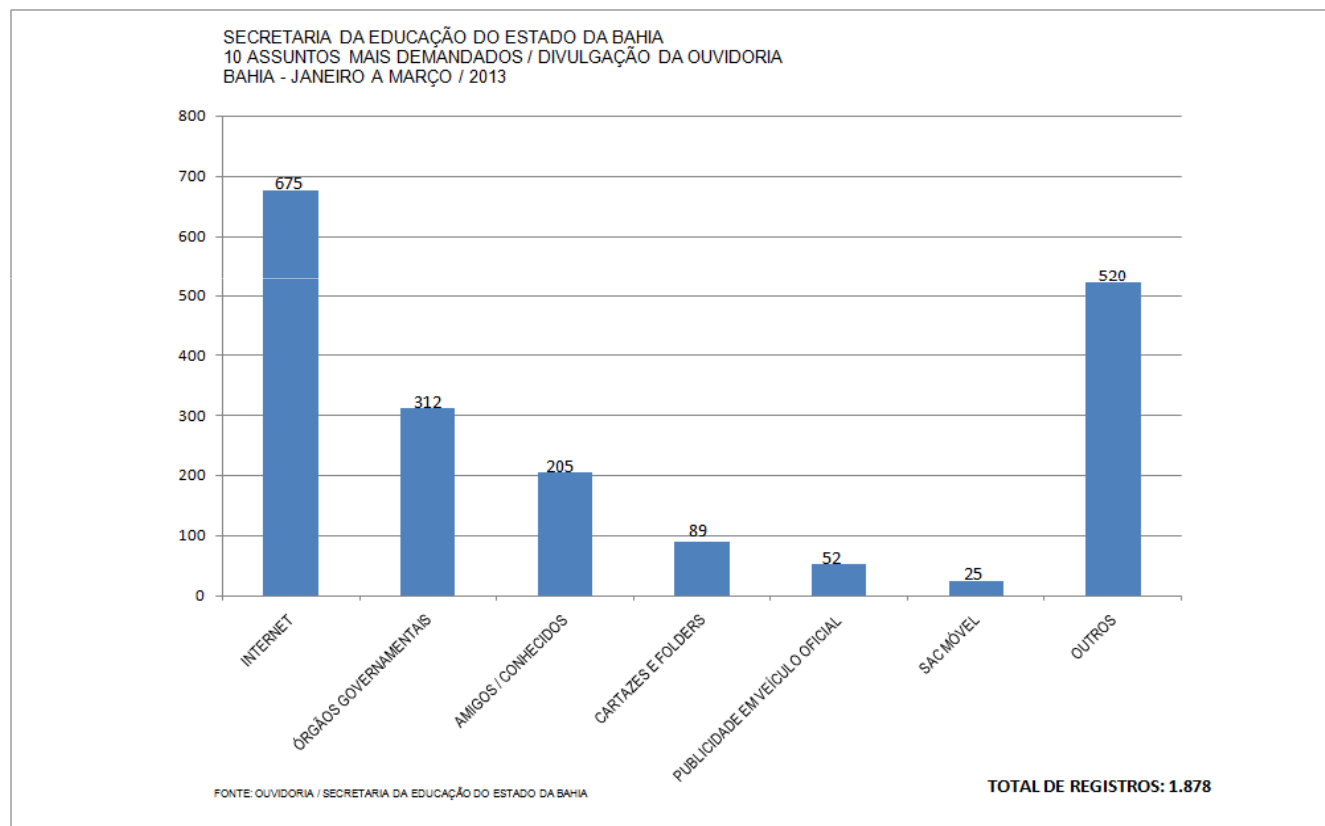


1/3 dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a março de 2013 foram por meio do portal da educação: www.educacao.ba.gov.br



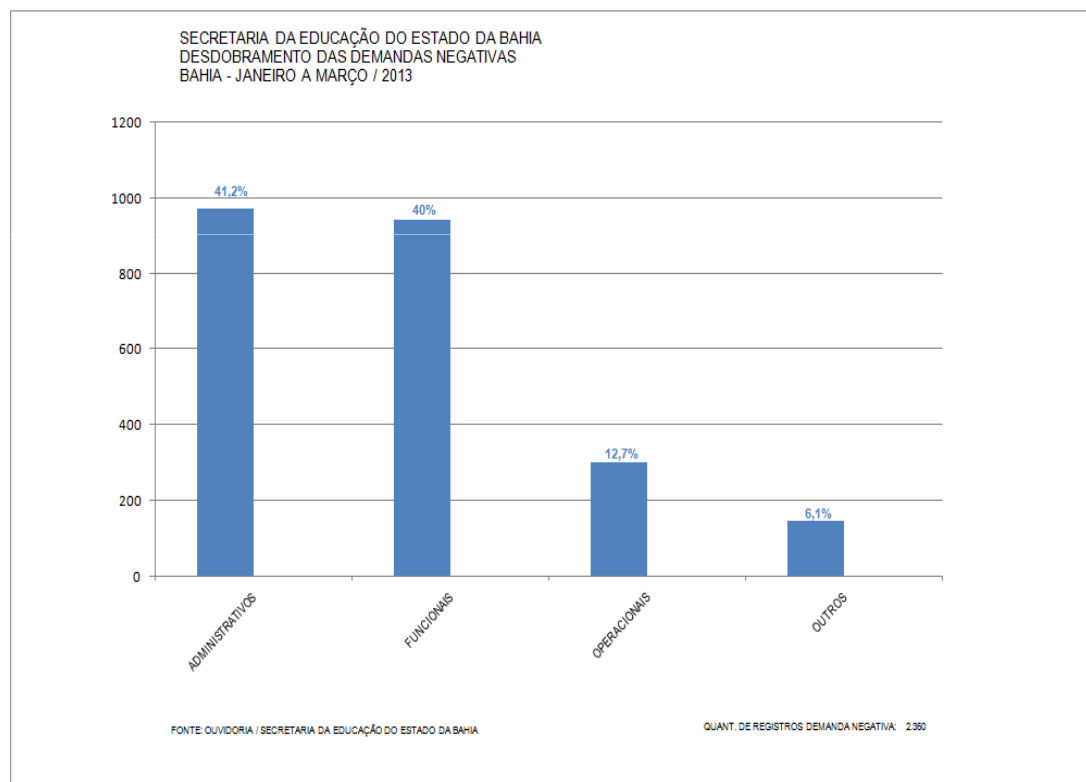
Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que 1/3 do total dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a março de 2013, foram por meio do portal da educação.

Internet é o principal meio de divulgação da Ouvidoria



Considerando os dez assuntos mais demandados no período de janeiro a março/2013 e os 1.878 registros destes assuntos que apontaram o meio pelo qual ficou sabendo da Ouvidoria, a internet aparece com o principal meio de sua divulgação, seguida de órgãos governamentais e amigos e conhecidos.

Assuntos Administrativos correspondem a 41,2% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de assuntos funcionais com 40% e assuntos operacionais com 12,7%, no período de janeiro a março de 2013.



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

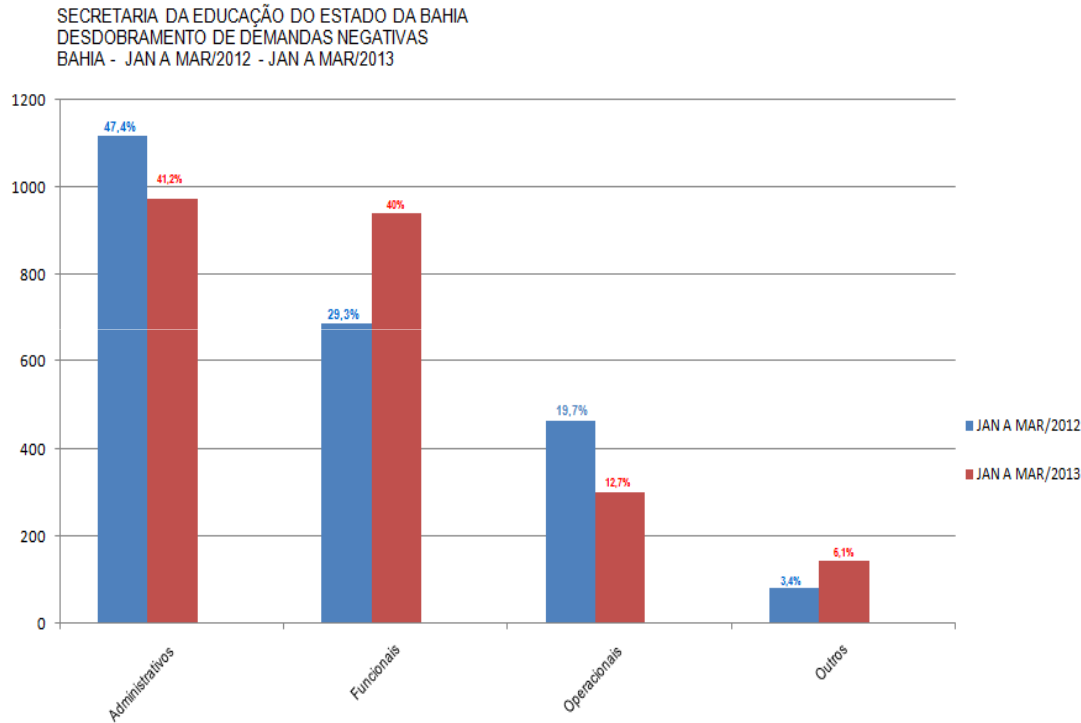
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

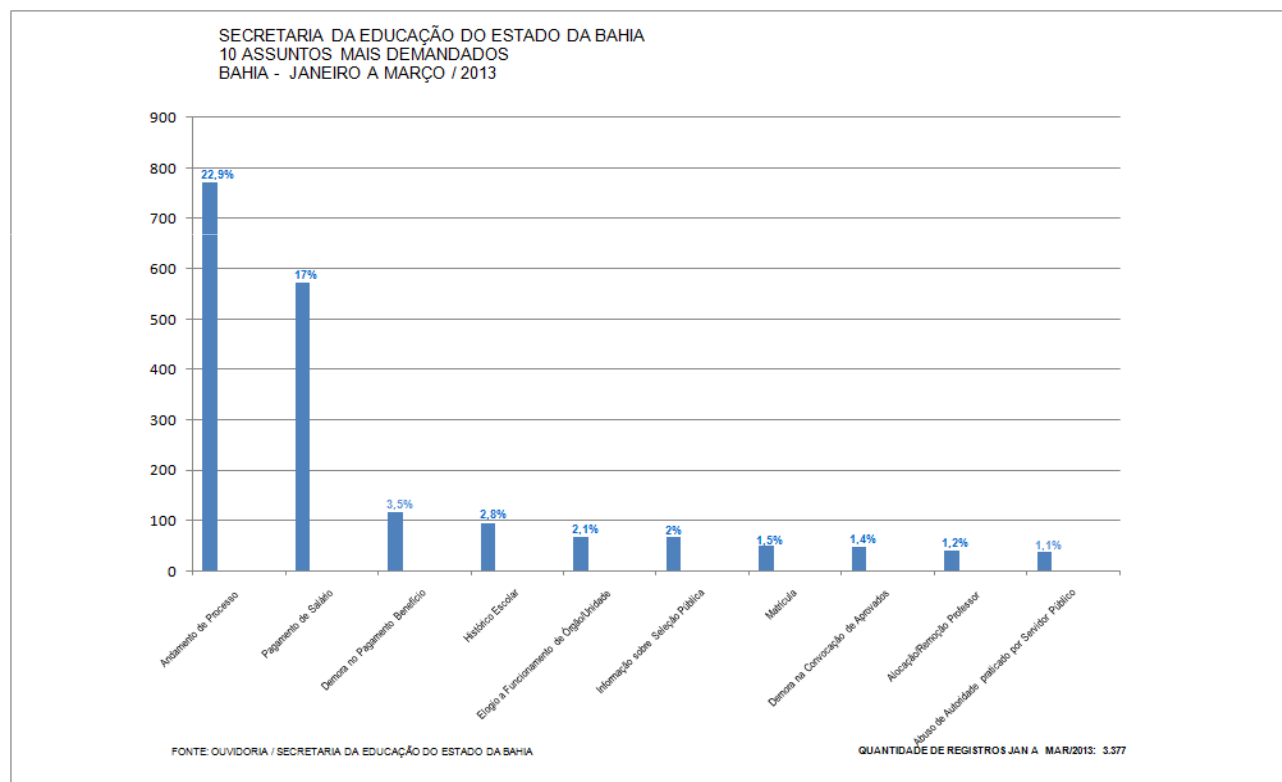


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2012: 2.354
QUANTIDADE DE REGISTROS JAN A MAR/2013: 2.360

No gráfico ao lado, observa-se uma redução referente a assuntos administrativos, no 1º trimestre/2013 em relação ao 1º trimestre/2012. Já com relação aos assuntos funcionais, observa-se um aumento da demanda no 1º trimestre/2013 em comparação ao mesmo período em 2012, devido aos registros sobre o pagamento da porcentagem referente ao Curso de Atualização e Práticas Pedagógicas.

Andamento de Processo corresponde a 22,9% do total de manifestações recebidas no período de janeiro a março de 2013.



Conforme o gráfico ao lado, entre os 10 assuntos mais demandados na Secretaria da Educação, no 1º trimestre/2013, nota-se que demora no andamento de processo continua destacando-se dentre as reclamações, seguido de pagamento de salário e demora no pagamento de benefício. Observa-se também, que em virtude do período de matrícula, houve um aumento significativo das demandas referentes a histórico escolar.



Ouvidoria
Secretaria da
Educação



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

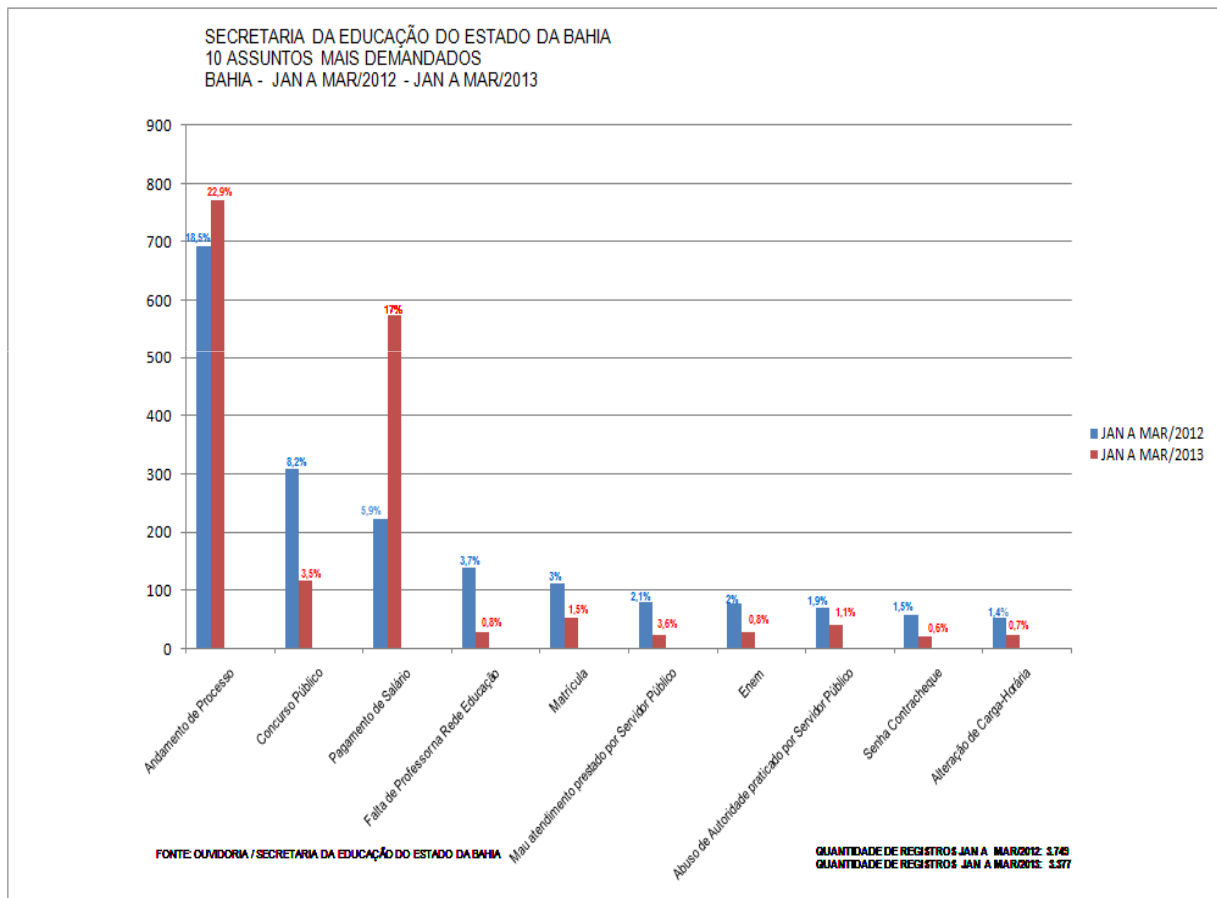
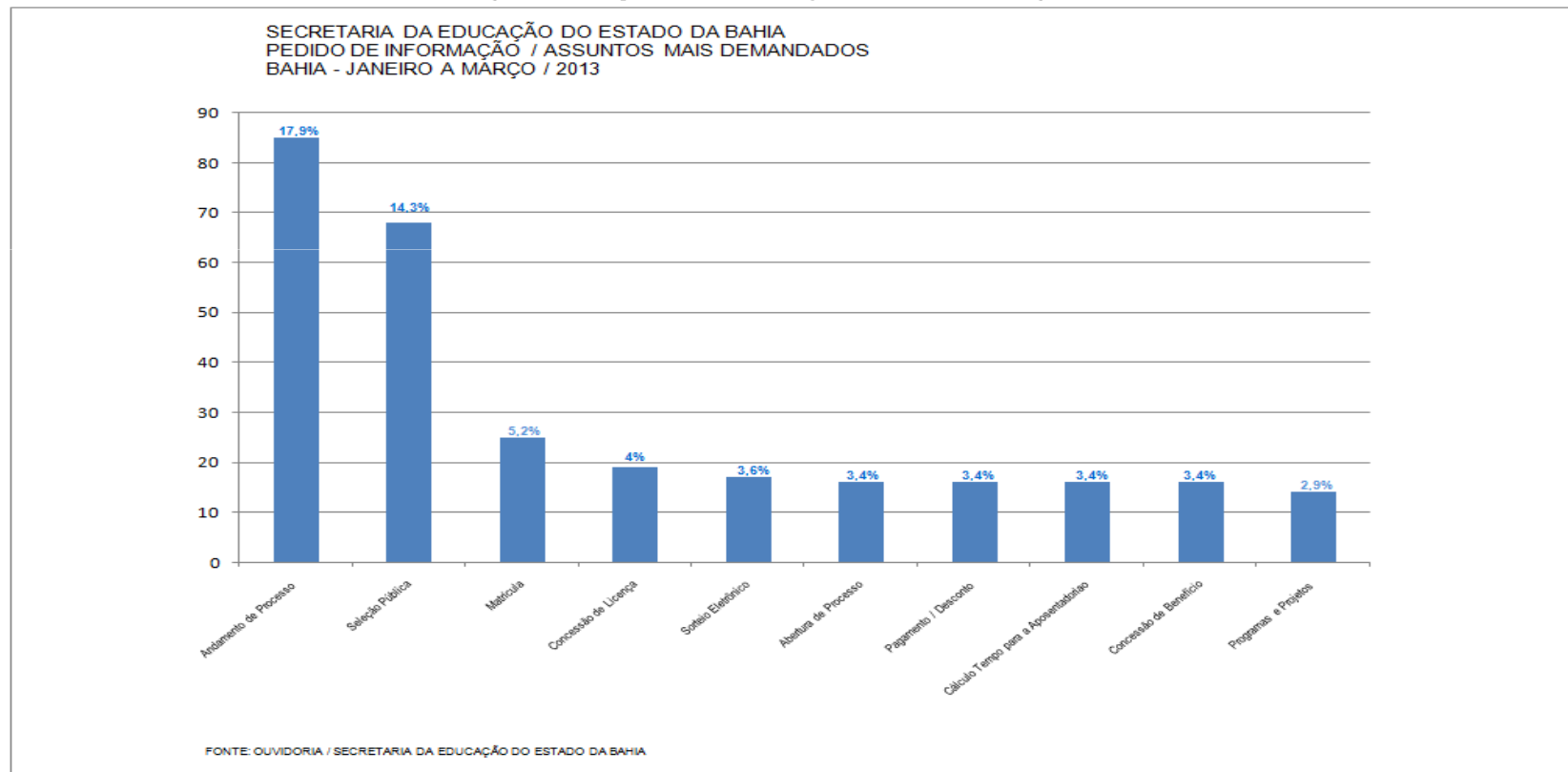
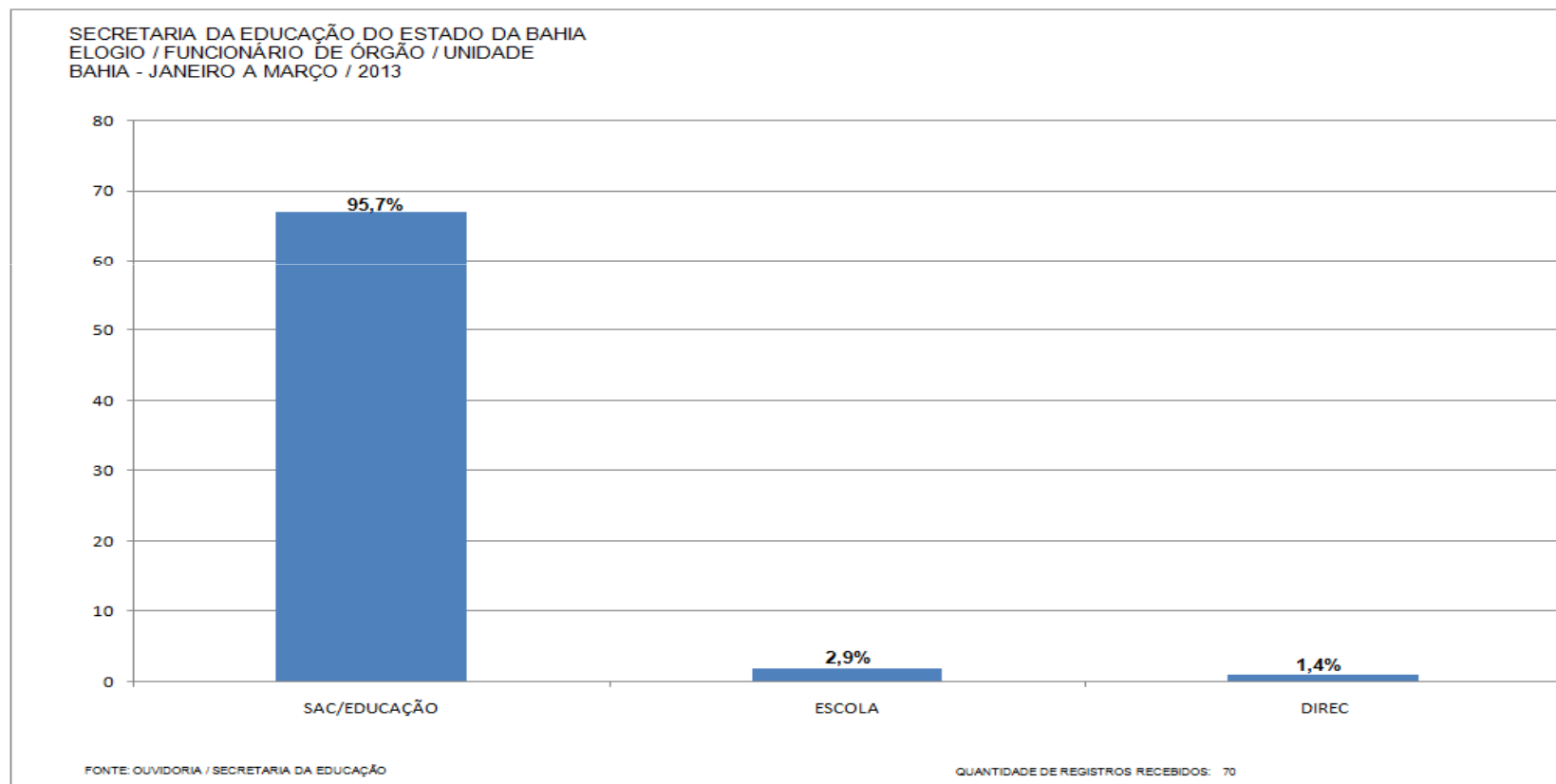


GRÁFICO
COMPARATIVO JAN A
MAR/2012 E JAN A
MAR/2013.
ASSUNTOS MAIS
DEMANDADOS.
De janeiro a março/2013,
a Ouvidoria registrou
3.377 manifestações, das
quais 22,9% são
referentes a andamento
de processo. Já no
mesmo período de 2012,
a Ouvidoria registrou
3.749 demandas e o
tema andamento de
processo, teve um
percentual de 18,5% do
total, representando um
aumento percentual de
cerca de 19% entre os
anos de 2012 e 2013.

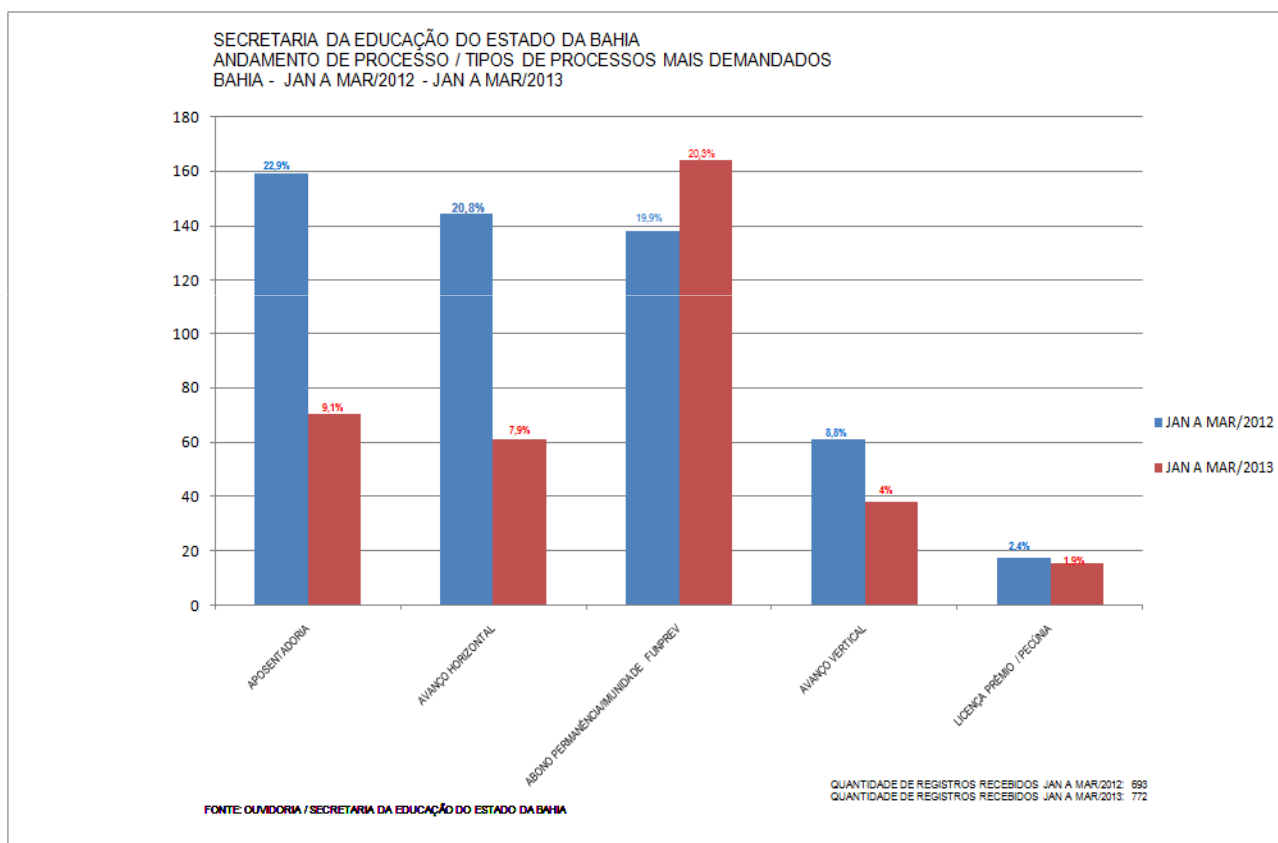
No Gráfico abaixo, apresentam-se os assuntos mais demandados referentes a Pedido de Informação, no período de janeiro a março de 2013.



Com relação ao assunto **ELOGIO/FUNCIÓNÁRIO DE ÓRGÃO/UNIDADE**, observa-se um destaque ao atendimento dos funcionários do **SAC-EDUCAÇÃO** com **95,7%** dos registros recebidos, no período de janeiro a março de 2013.



Processos de Aposentadoria e Avanço Horizontal apresentam redução nas demandas.



Comparando o 1º trimestre/2013 em relação ao mesmo período de 2012, nota-se que as demandas sobre andamento de processo de aposentadoria, representaram uma redução no percentual de 60%, bem como os processos referentes a avanço horizontal, tiveram uma queda percentual de 62%.

3 – Considerações finais

- A Ouvidoria da Educação, contando com a participação das superintendências que respondem via Sistema de Ouvidoria (TAG), tem se esforçado para responder as demandas do cidadão no tempo de 8 dias, conforme determinado pelo Decreto nº 8.803, de 10 de dezembro de 2003;
 - Andamento de Processo, que é o assunto mais demandado na Ouvidoria, representou 22,9% dos registros recebidos no período de janeiro a março de 2013 e apresentou um aumento percentual de 19% em relação ao mesmo período de 2012;
 - Destaca-se uma redução no percentual de 60% nas demandas referentes a andamento de processo de aposentadoria, bem como uma queda percentual de 62% sobre os processos referentes a avanço horizontal, comparando o 1º trimestre/2013 em relação ao mesmo período de 2012;
 - Verifica-se também, no 1º trimestre/2013 em relação ao 1º trimestre/2012, uma diminuição das demandas referentes a concurso público e falta de professor, em virtude da convocação e nomeação dos aprovados no último concurso e início do ano letivo no mês de abril;
 - Dos registros recebidos no período de janeiro a março/2013, que tratam de elogio/funcionário de órgão/unidade, 95,7% referem-se ao SAC/EDUCAÇÃO.
-