

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



**0800 284 0011**

**[ouvidoria@educacao.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@educacao.ba.gov.br)**

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

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



***Ouvidoria***  
***Secretaria da***  
***Educação***



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**

---



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO



---

## 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

## 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



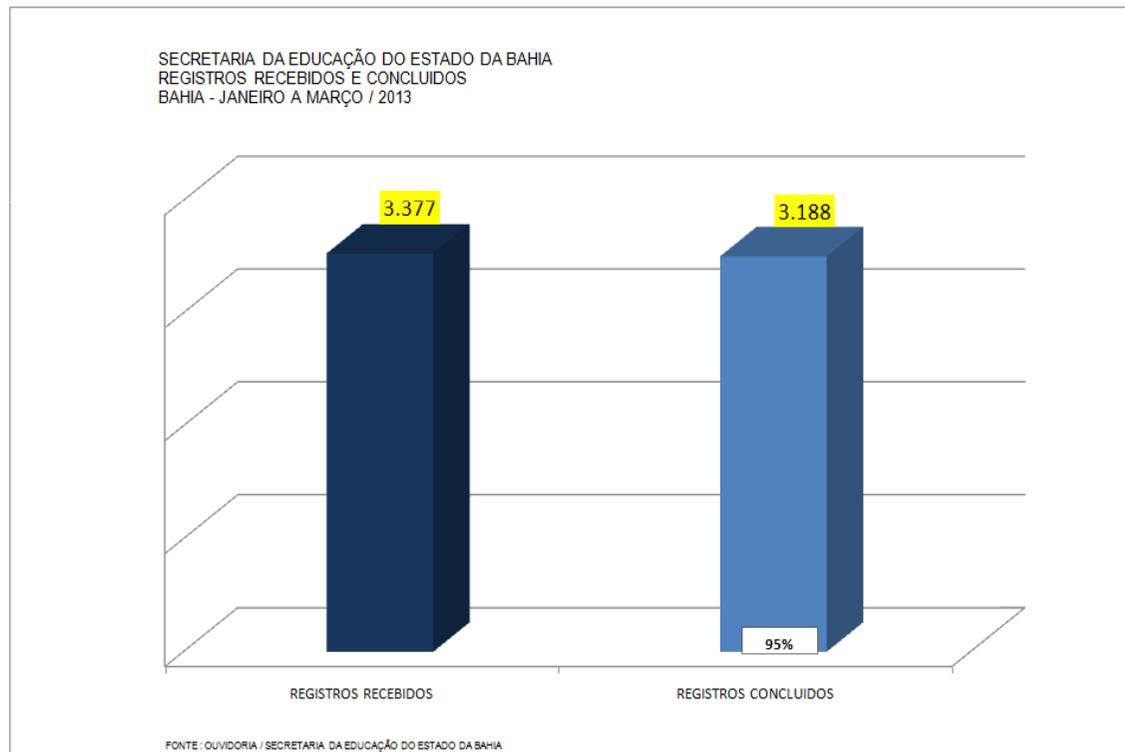
---

## 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

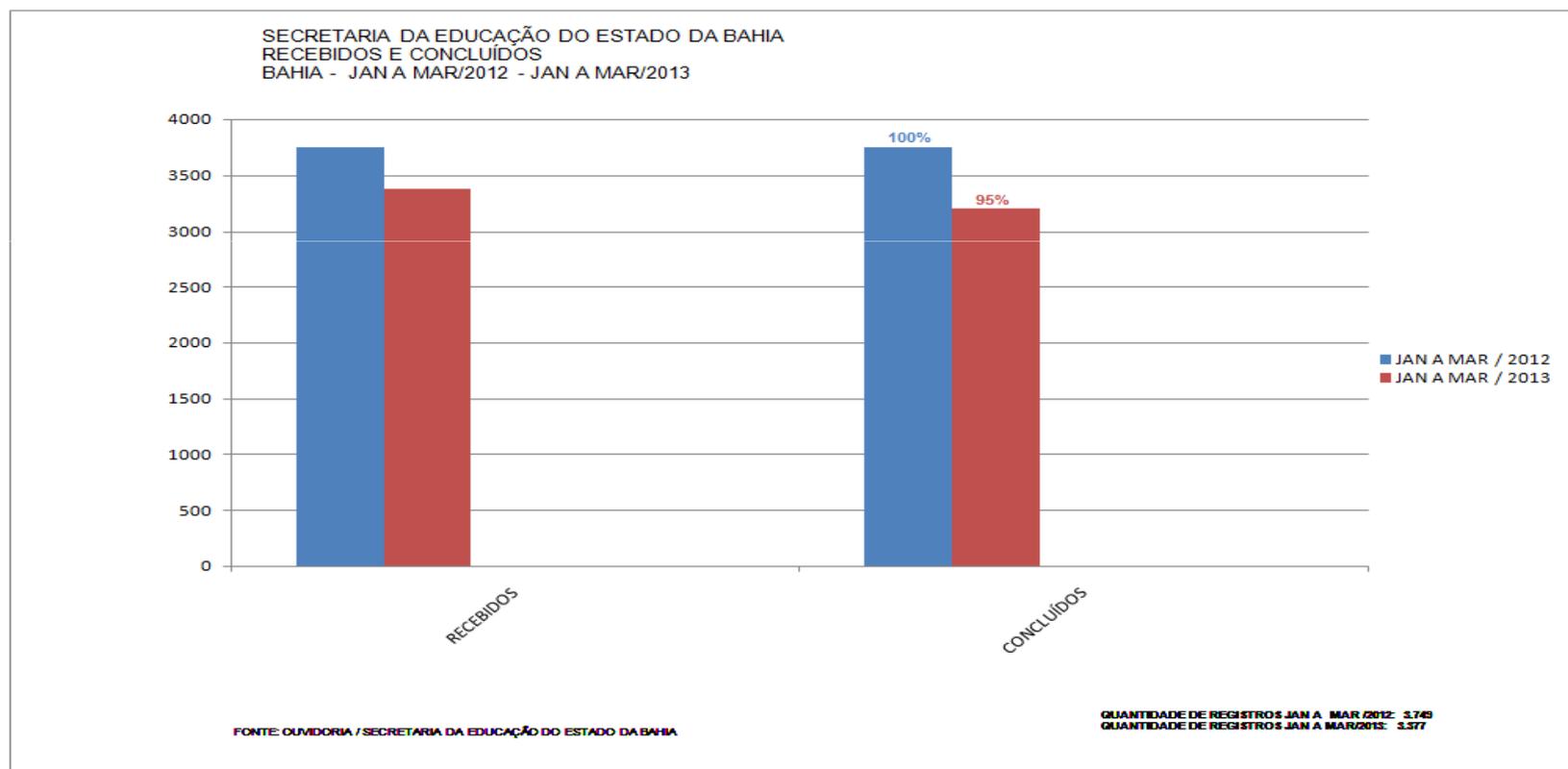
**Ouvidoria respondeu 95% das manifestações recebidas no período de janeiro a março de 2013**



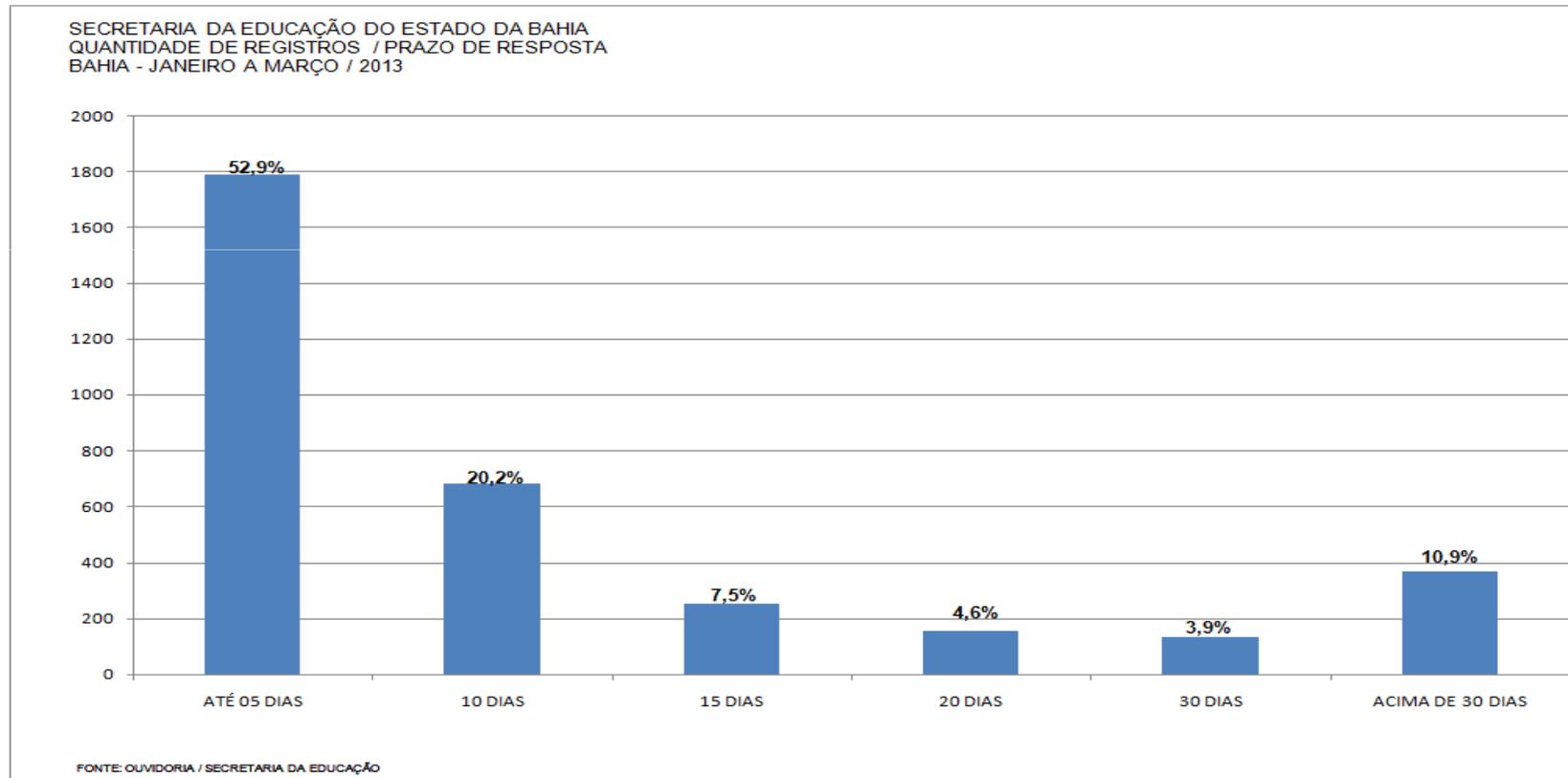
A Ouvidoria da Secretaria da Educação, no período de janeiro a março de 2013 recebeu 3.377 registros e respondeu 95% das ocorrências.

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%.**



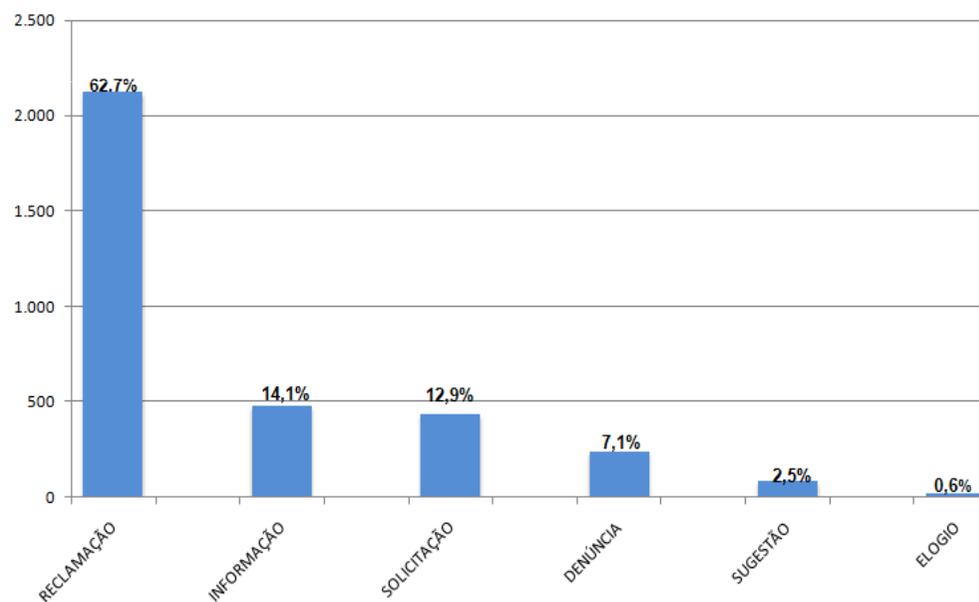
No gráfico abaixo, apresenta-se a quantidade de registros por prazo de resposta, no período de janeiro a março de 2013.



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

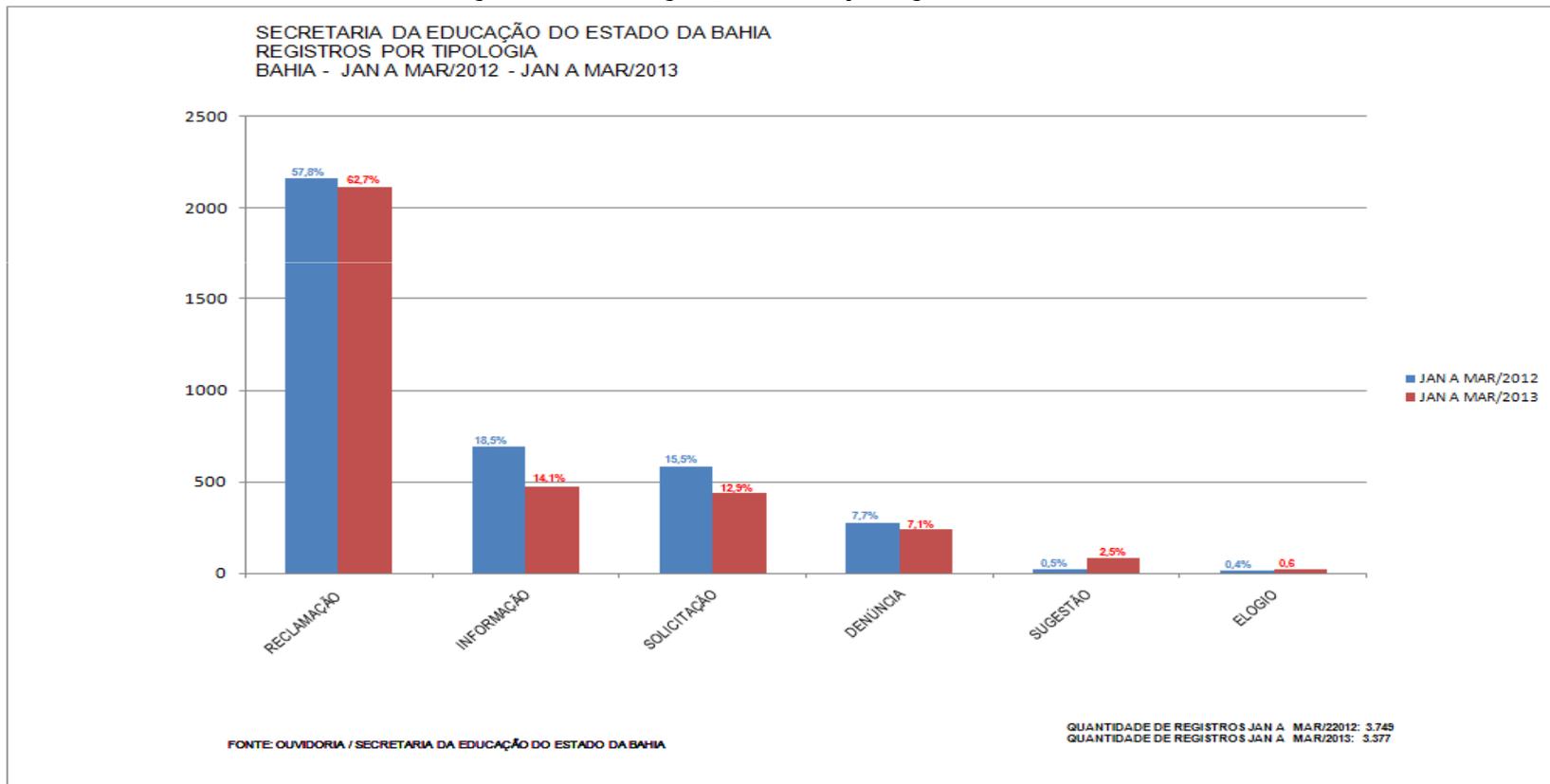
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que a reclamação corresponde a 62,7% dos registros, seguida de informação 14,1% e solicitação 12,9%.

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



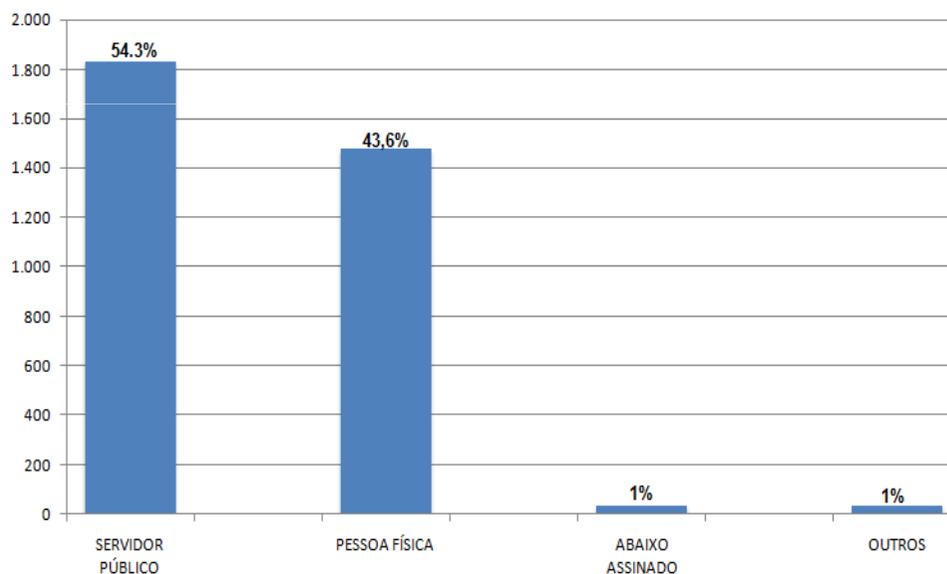
FONTE / OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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

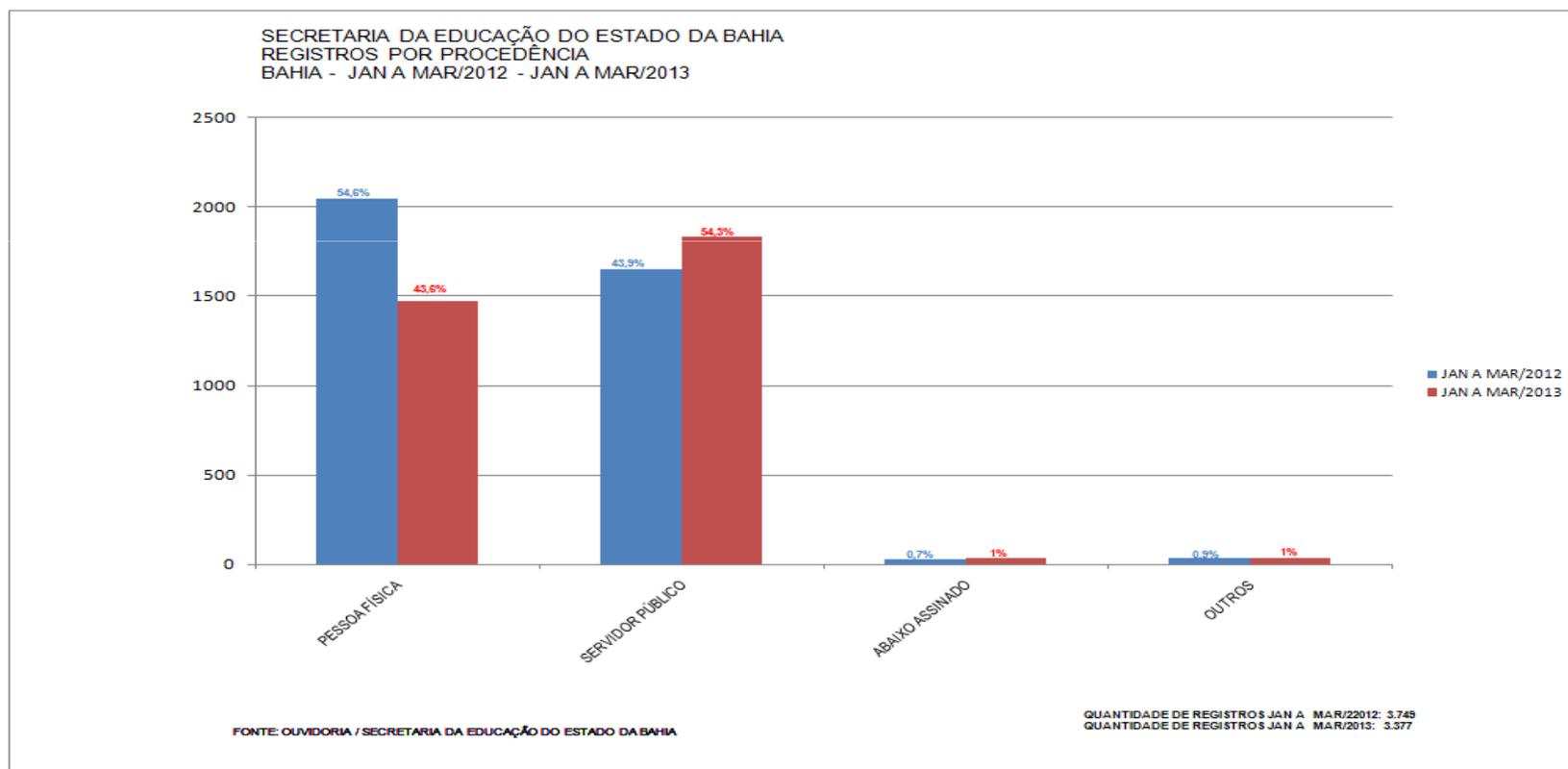
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA  
REGISTROS POR PROCEDÊNCIA  
BAHIA - JANEIRO A MARÇO / 2013



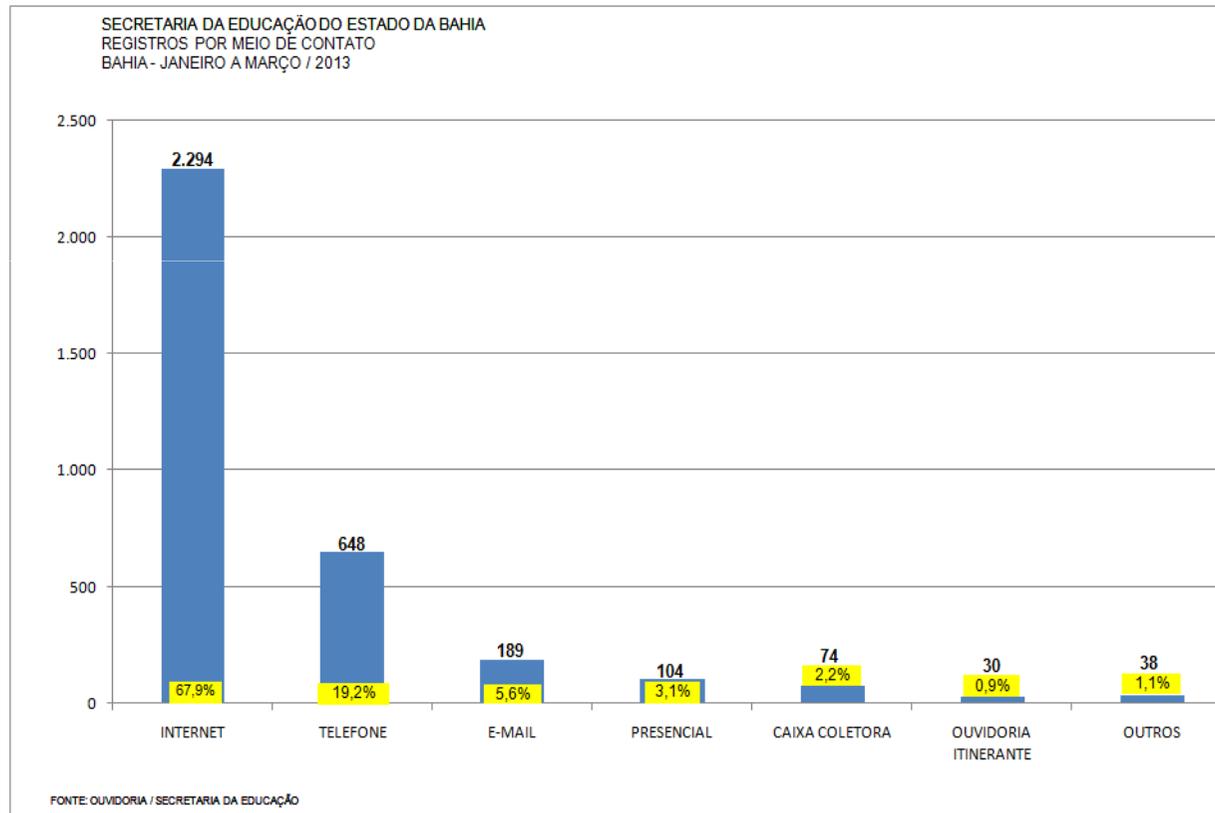
FONTE / OUVIDORIA DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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.

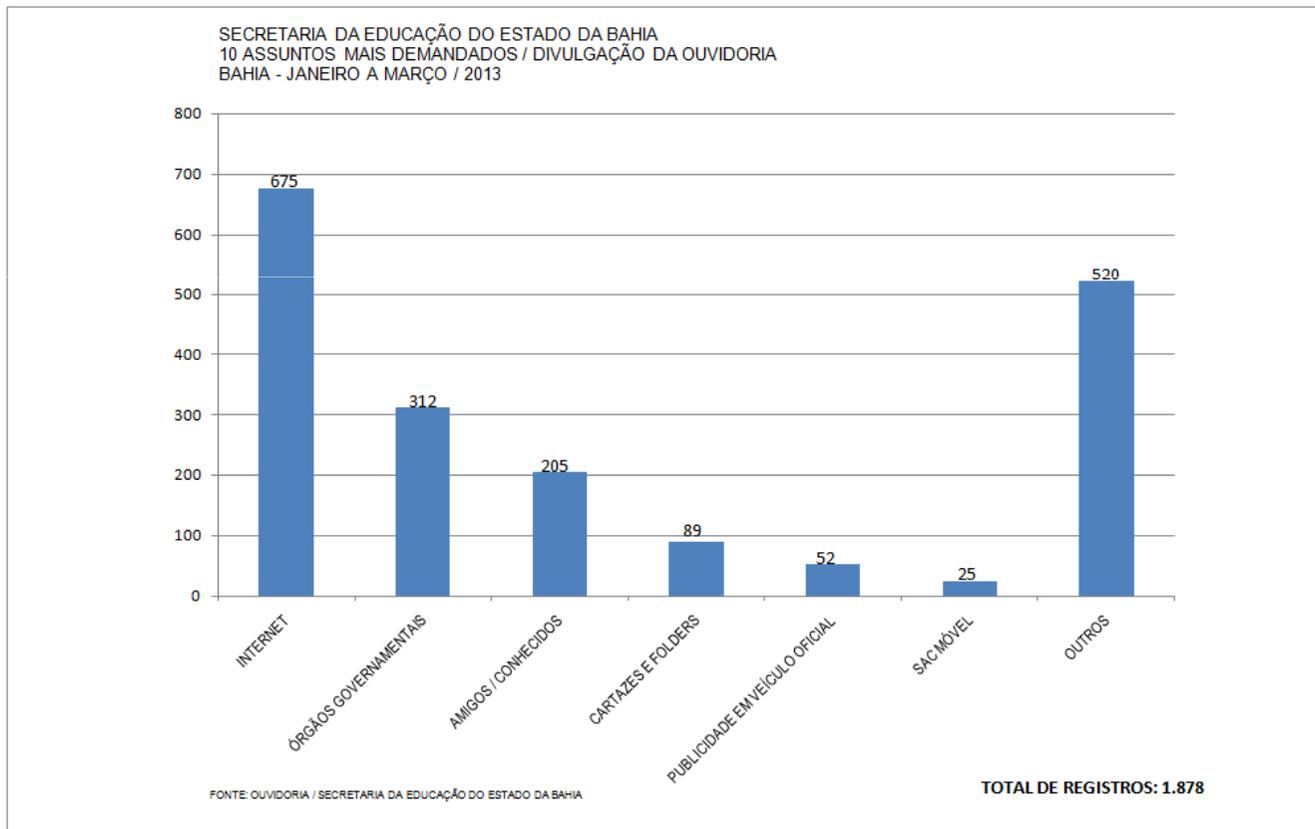


## 1/3 dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a março de 2013 foram por meio do portal da educação: [www.educacao.ba.gov.br](http://www.educacao.ba.gov.br)



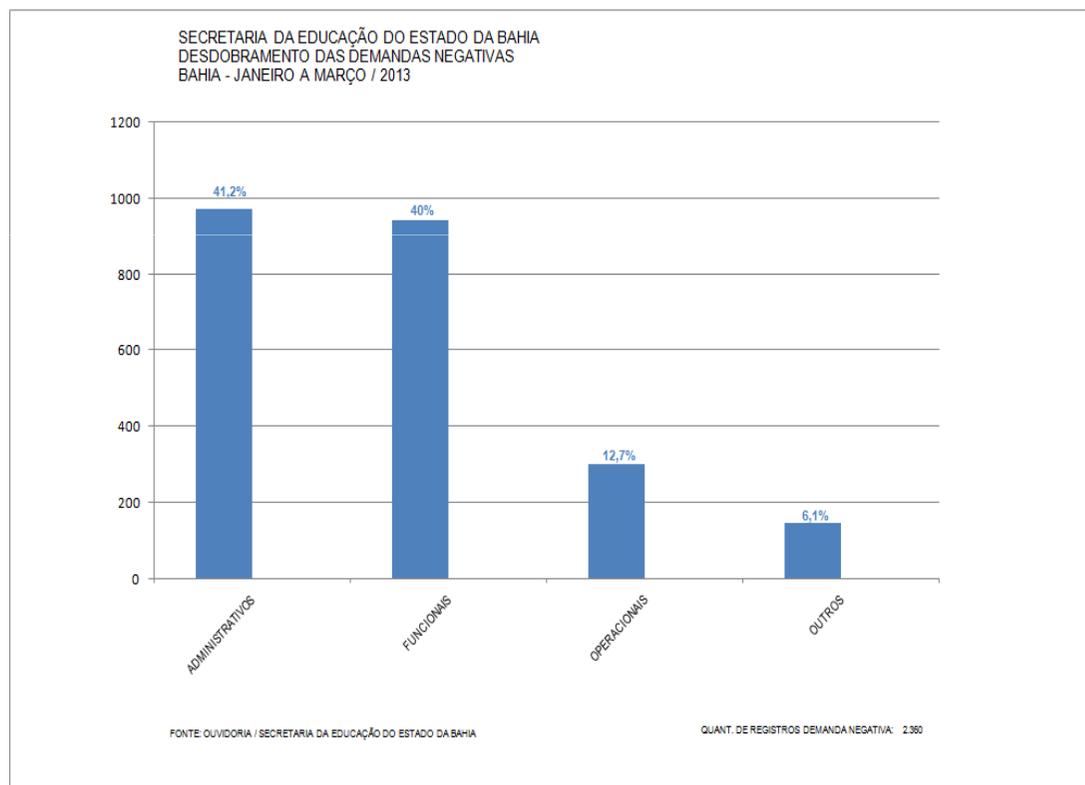
Com relação ao meio de contato, constatou-se que a internet e o telefone são os meios mais utilizados pela sociedade para registrar suas demandas junto à Ouvidoria da Secretaria da Educação, destacando-se que **1/3 do total dos registros recebidos pela internet no período de janeiro a março de 2013,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

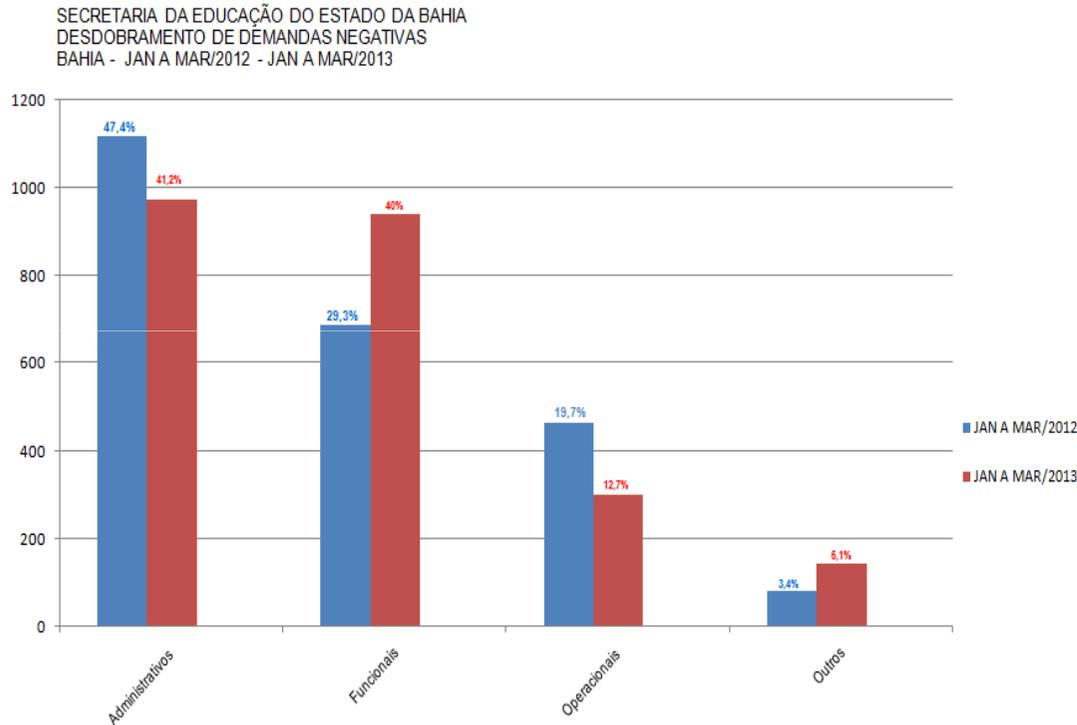
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).



**Ouvidoria**  
**Secretaria da**  
**Educação**



SECRETARIA DA  
EDUCAÇÃO

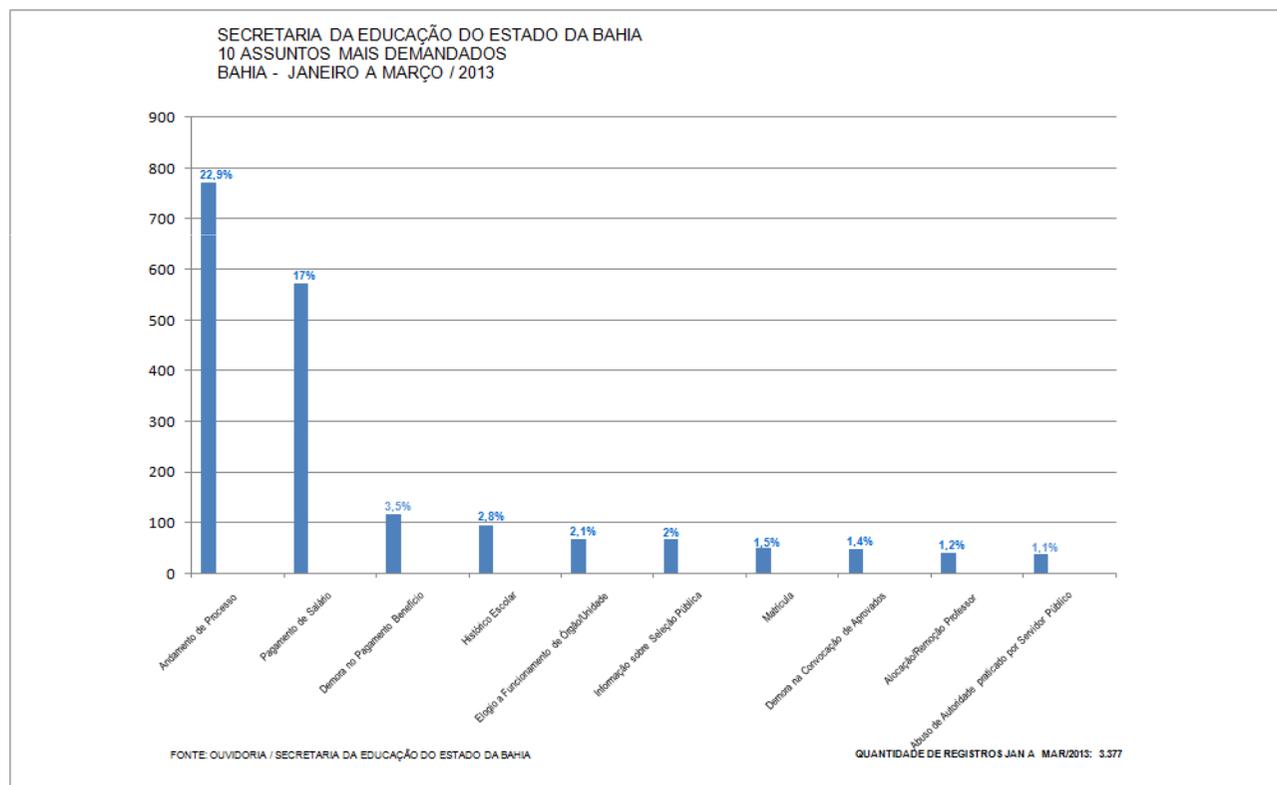


FONTE: OUVIDORIA / SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

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

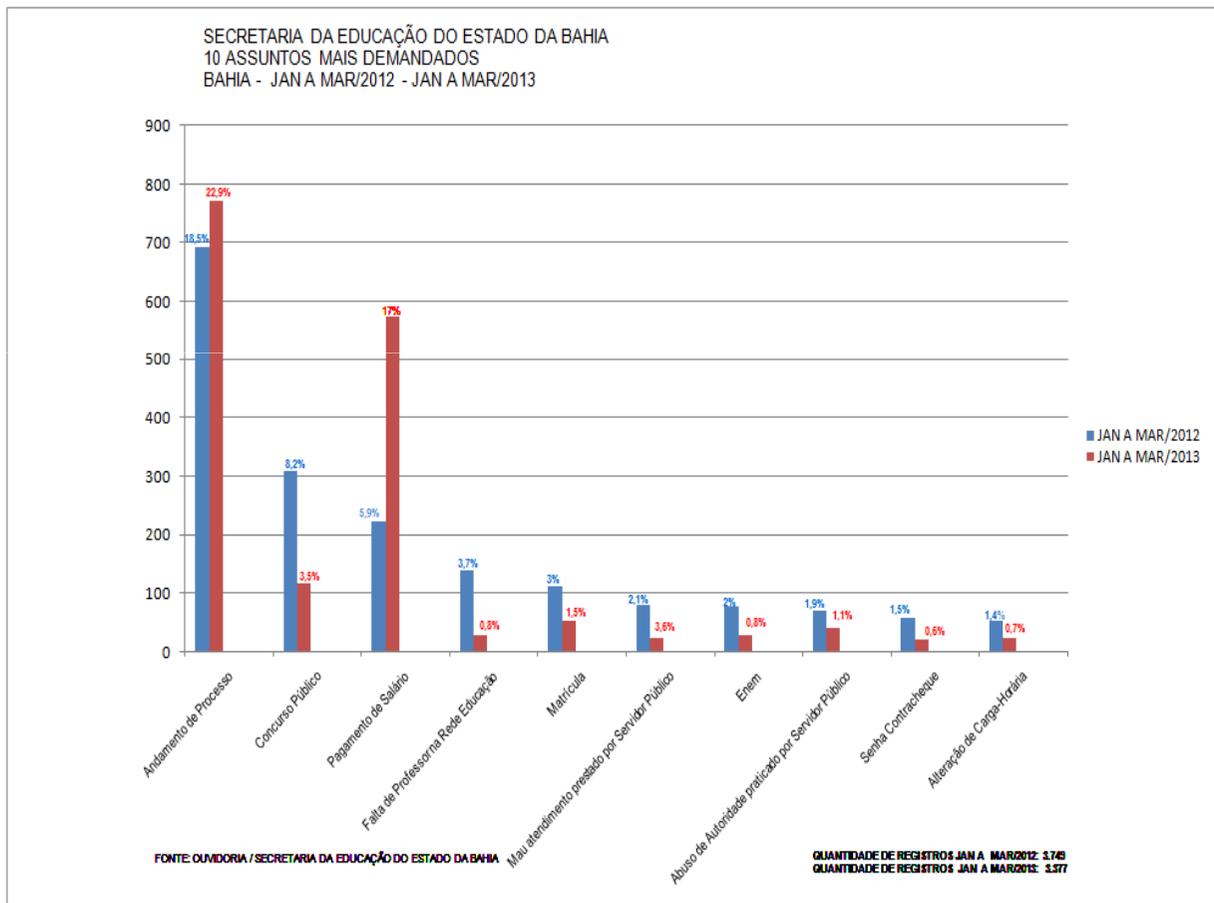
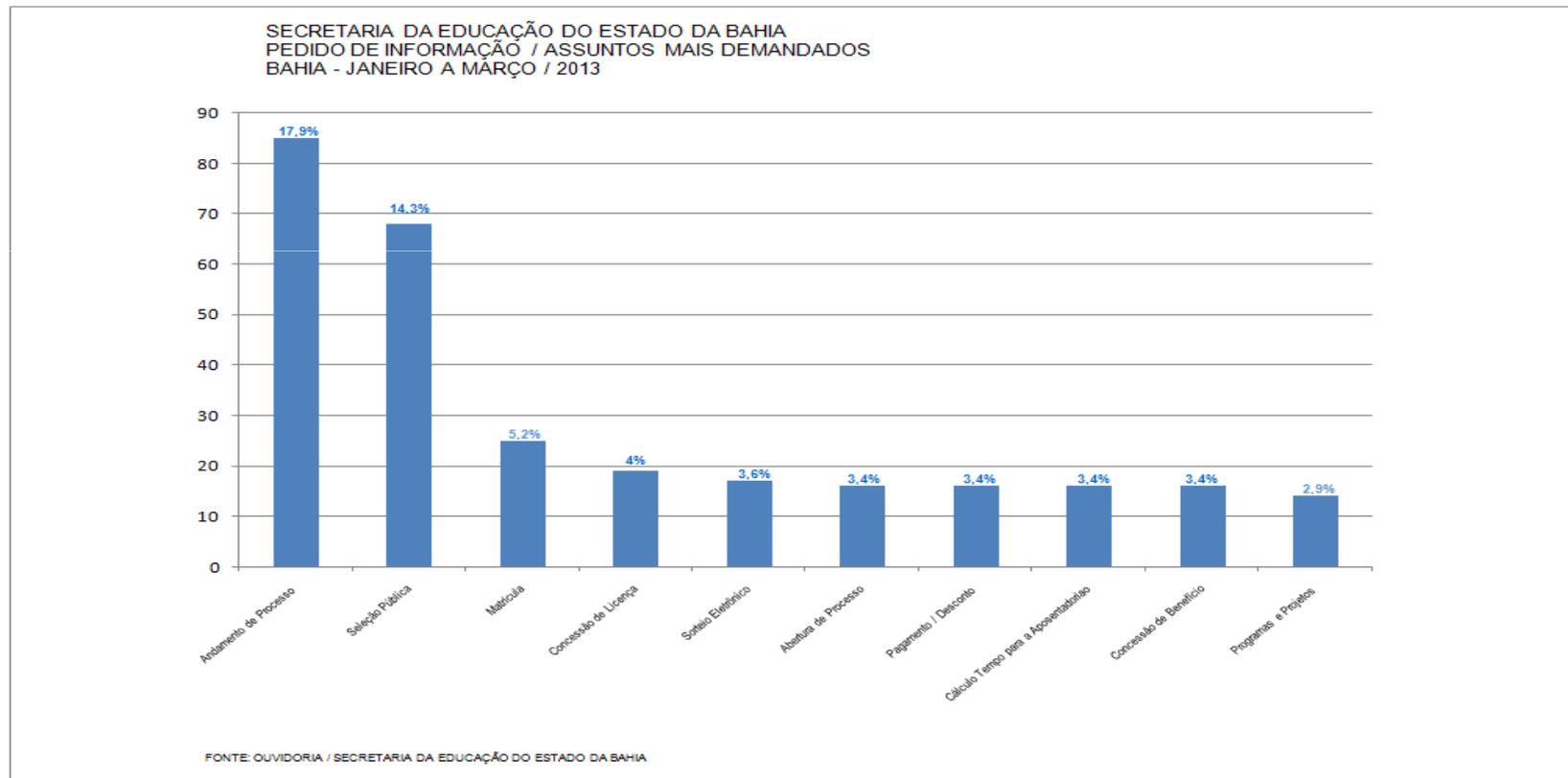
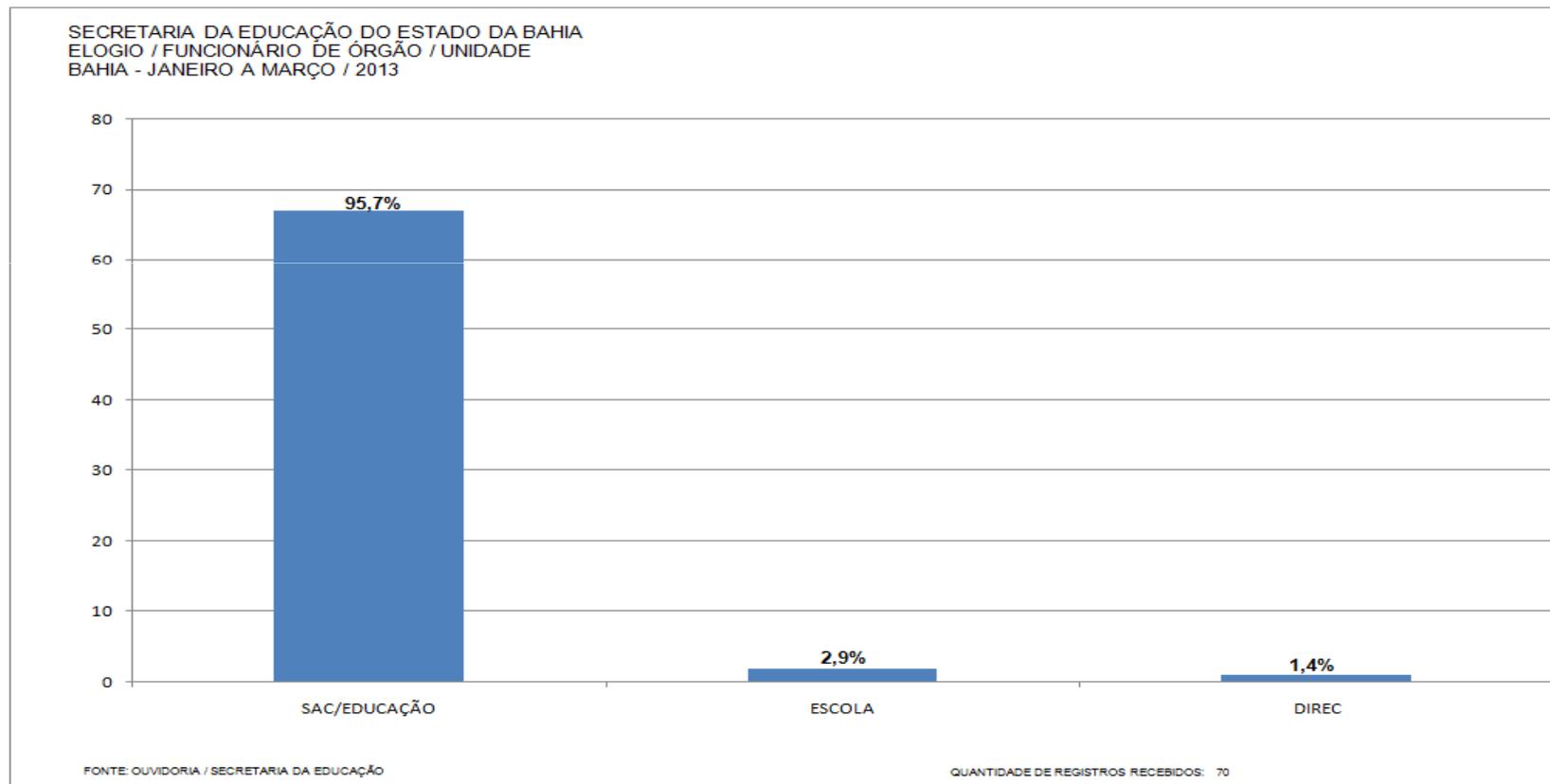


GRÁFICO  
COMPARATIVO JAN A  
MAR/2012 E JAN A  
MAR/2013.  
ASSUNTOS MAIS  
DEMANDADOS.  
De janeiro a março/2013,  
a Ouvidoria registrou  
3.377 manifestações, das  
quais 22,9% são  
referentes a andamento  
de processo. Já no  
mesmo período de 2012,  
a Ouvidoria registrou  
3.749 demandas e o  
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.

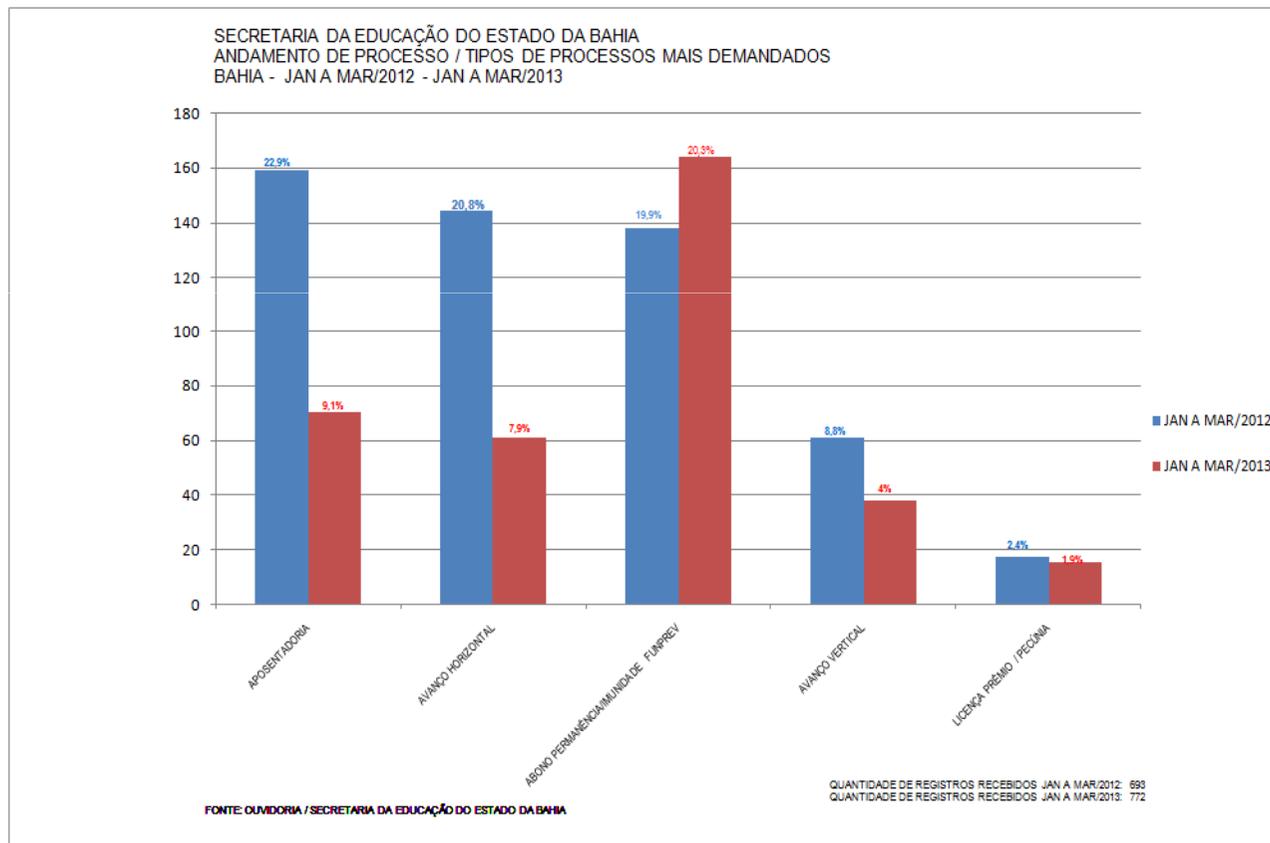
No Gráfico abaixo, apresentam-se os assuntos mais demandados referentes a Pedido de Informação, no período de janeiro a março de 2013.



Com relação ao assunto **ELOGIO/FUNCIÓNARIO 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.
-