

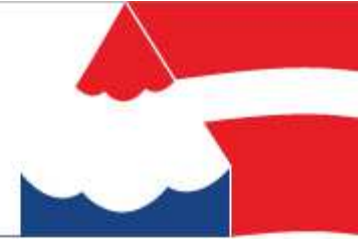
Ouvidoria vai à escola

SUAS IDEIAS PODEM
AJUDAR A MELHORAR
A EDUCAÇÃO



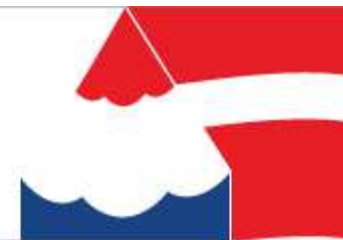
SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





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

**Relatório de Atividades
Jan a Set/2016 – Jan a Set/2017**



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Governador
Rui Costa

Secretário de Educação
Walter Pinheiro

Sub-secretário de Educação
Nildon Pitombo

Chefe de Gabinete
Isabela Paim

Ouvidor Geral do Estado
José Maria Dutra

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ouvidor
Francisco Neto

Ouvidora Adjunta
Gabriela Aragão

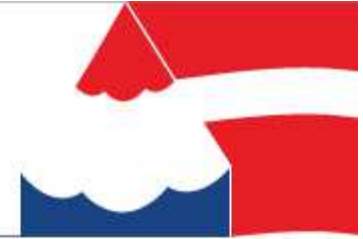
Técnicos
Adriana Barreto
Cynthia Almeida
Eneide Vânia
Kátia Castro
Maíra Miranda
Márcia Muniz
Vânia Vieira

Estagiários
Ana Luísa
Lucas Virgens
Maicon Sena
Marcela
Naiana Castro



SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO





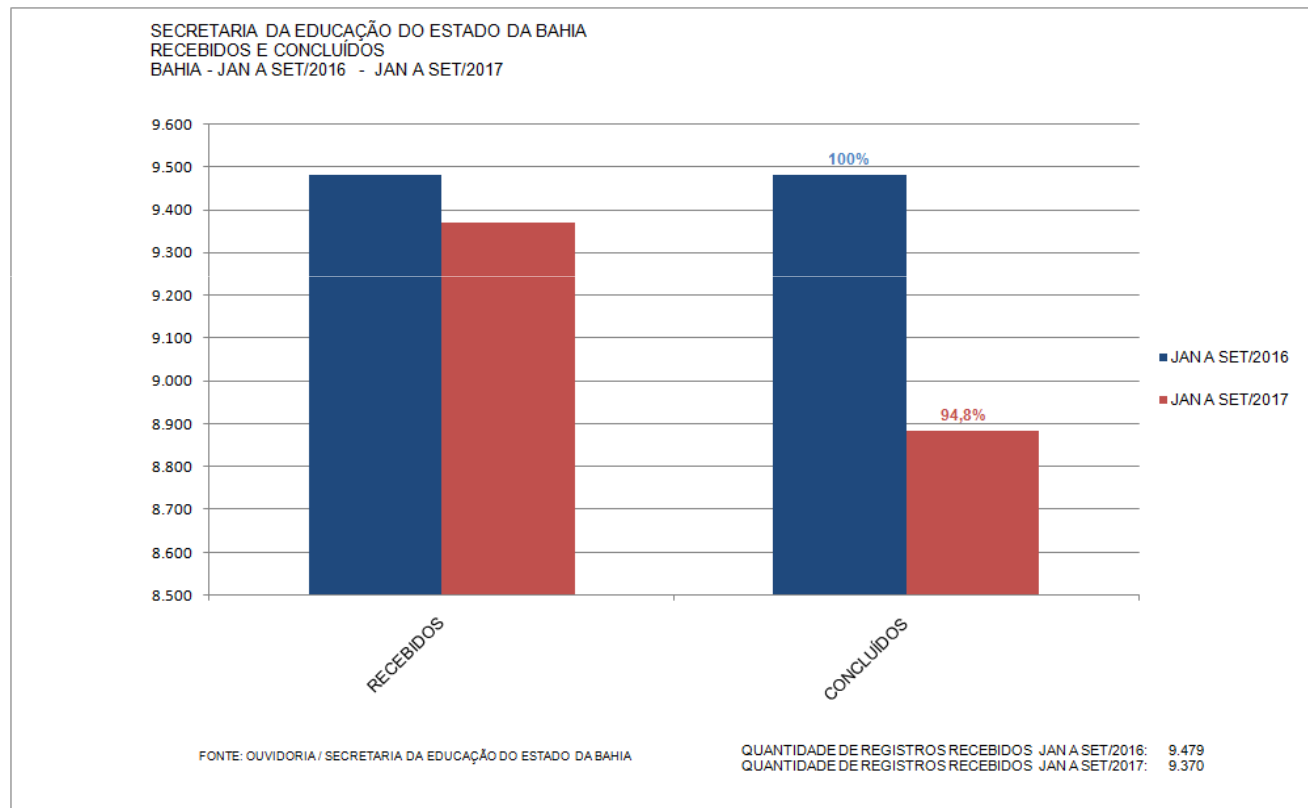
1 - Considerações iniciais

- 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 9.370 registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, no período de Janeiro a Setembro/2017, comparando com os 9.479 registros recebidos no mesmo período do ano de 2016.
- Desse total, no período de Janeiro a Setembro/2017, já foram concluídos 94,8%, com a devida resposta ao cidadão, a partir das consultas aos diversos órgãos da Educação.



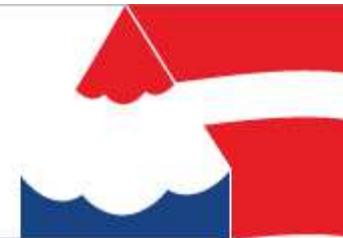
2 - Análises dos registros

A Ouvidoria já respondeu 94,8% das manifestações recebidas no período de Janeiro a Setembro/2017.

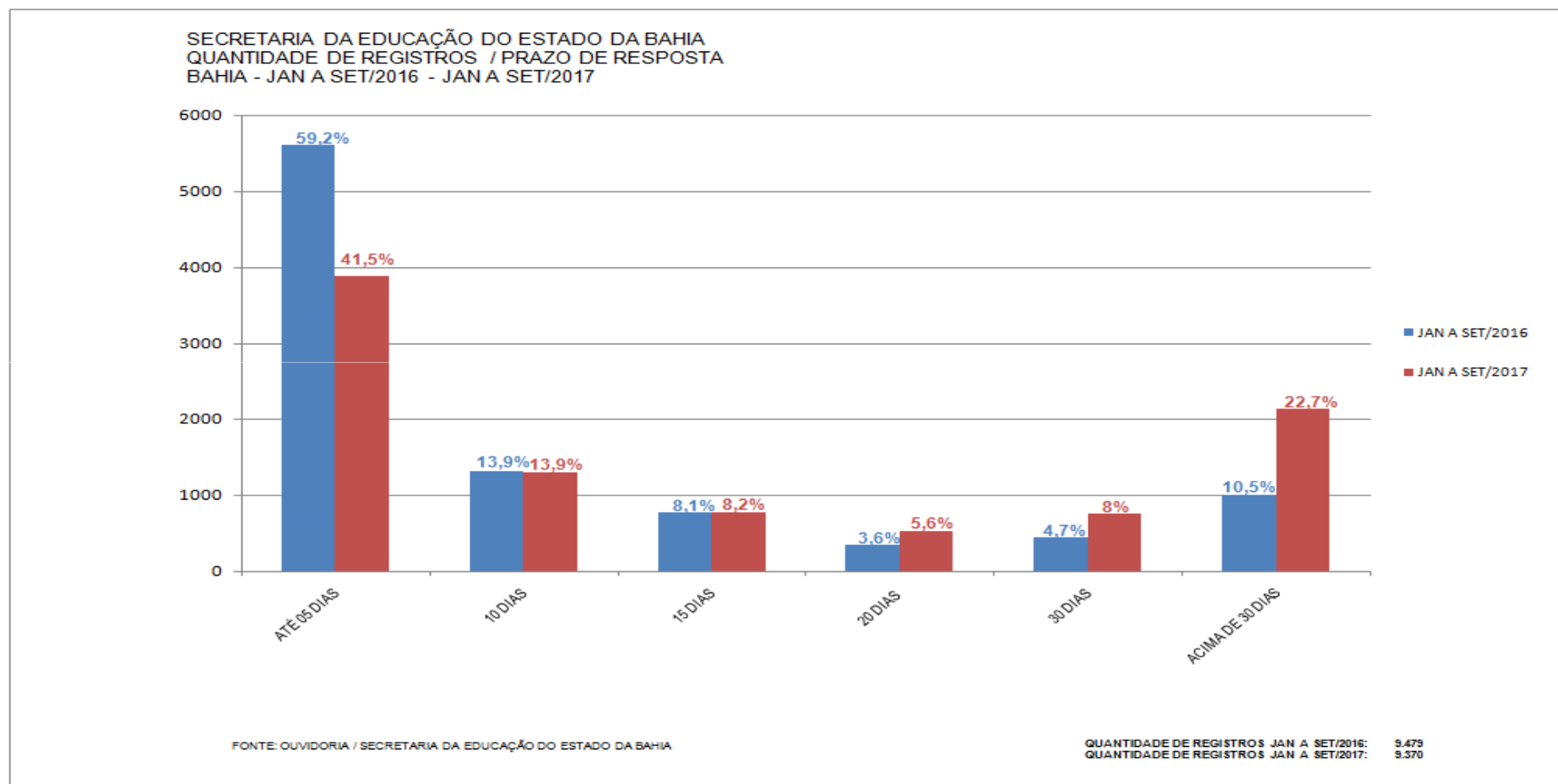


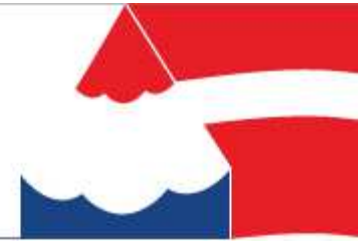
A Ouvidoria da Secretaria da Educação no período de janeiro a setembro/2017, recebeu 9.370 registros e respondeu 94,8%, enquanto que no período de janeiro a setembro/2016, recebeu 9.479 registros e respondeu 100% das ocorrências.

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.

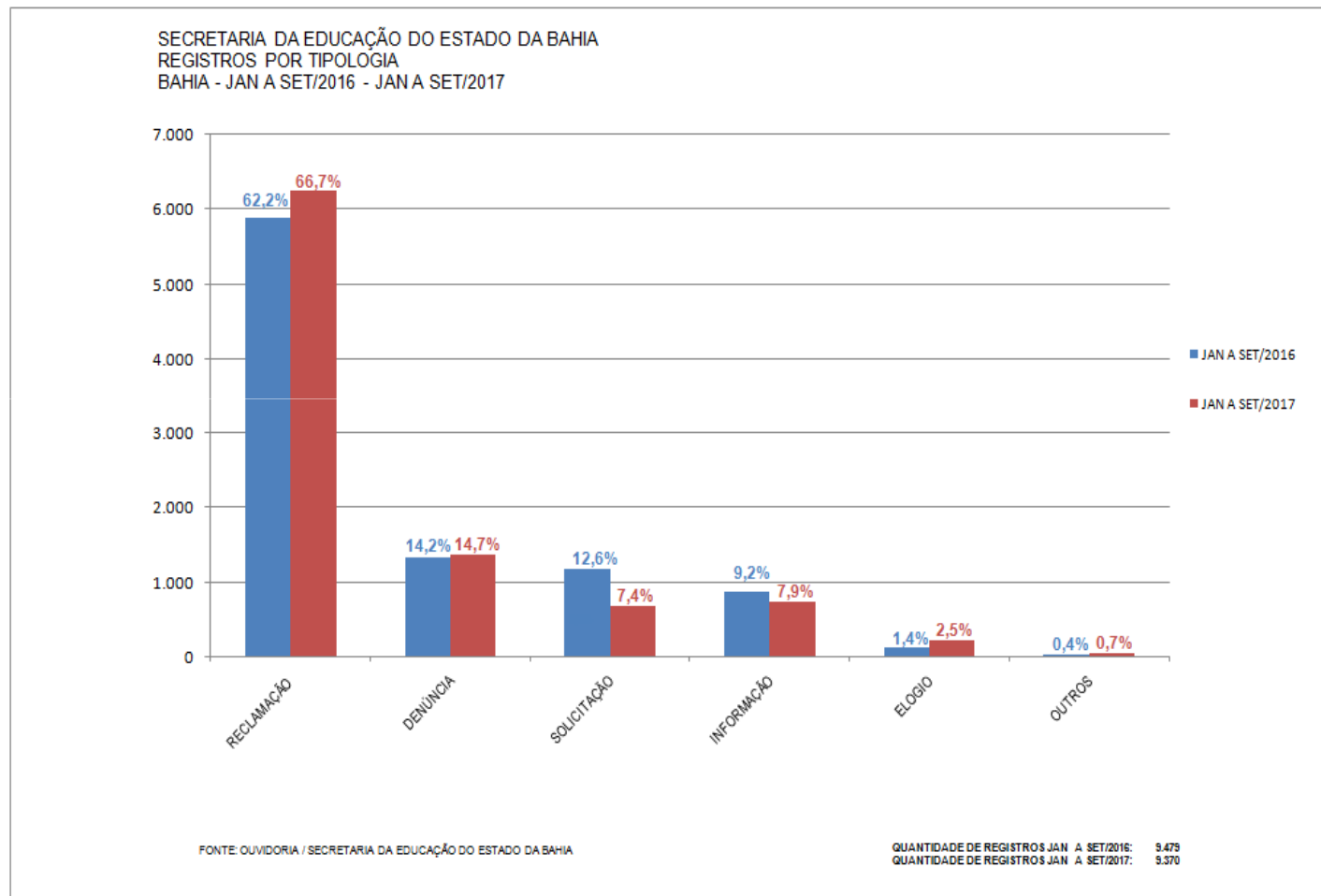


No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros recebidos por prazo de resposta.

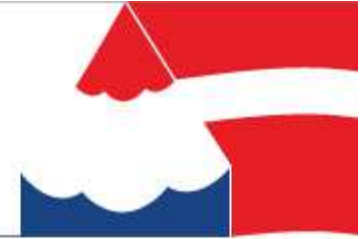




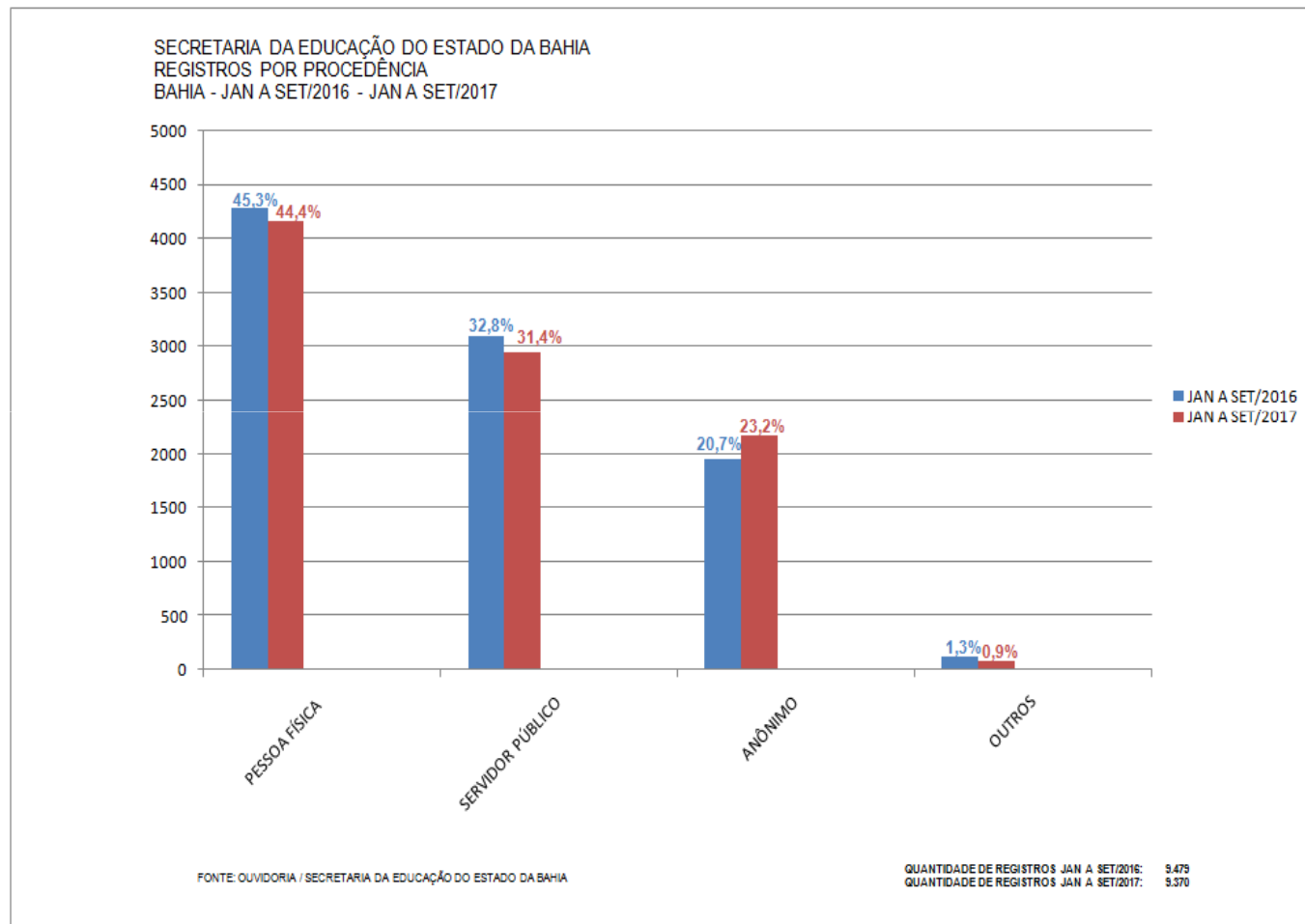
No gráfico abaixo, apresentam-se os dados de acordo com a Tipologia.



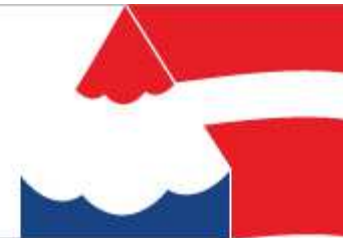
Em relação à tipologia das manifestações, verifica-se que no período de janeiro a setembro/2017, a reclamação corresponde a 66,7%, seguida de denúncia, com 14,7% e solicitação, 7,4%. Observa-se um aumento na porcentagem de reclamação no período de janeiro a setembro/2017 e relação ao mesmo período de 2016. Verifica-se que apesar da Lei de Acesso à Informação, a quantidade de registros recebidos entre os dois períodos diminuiu.



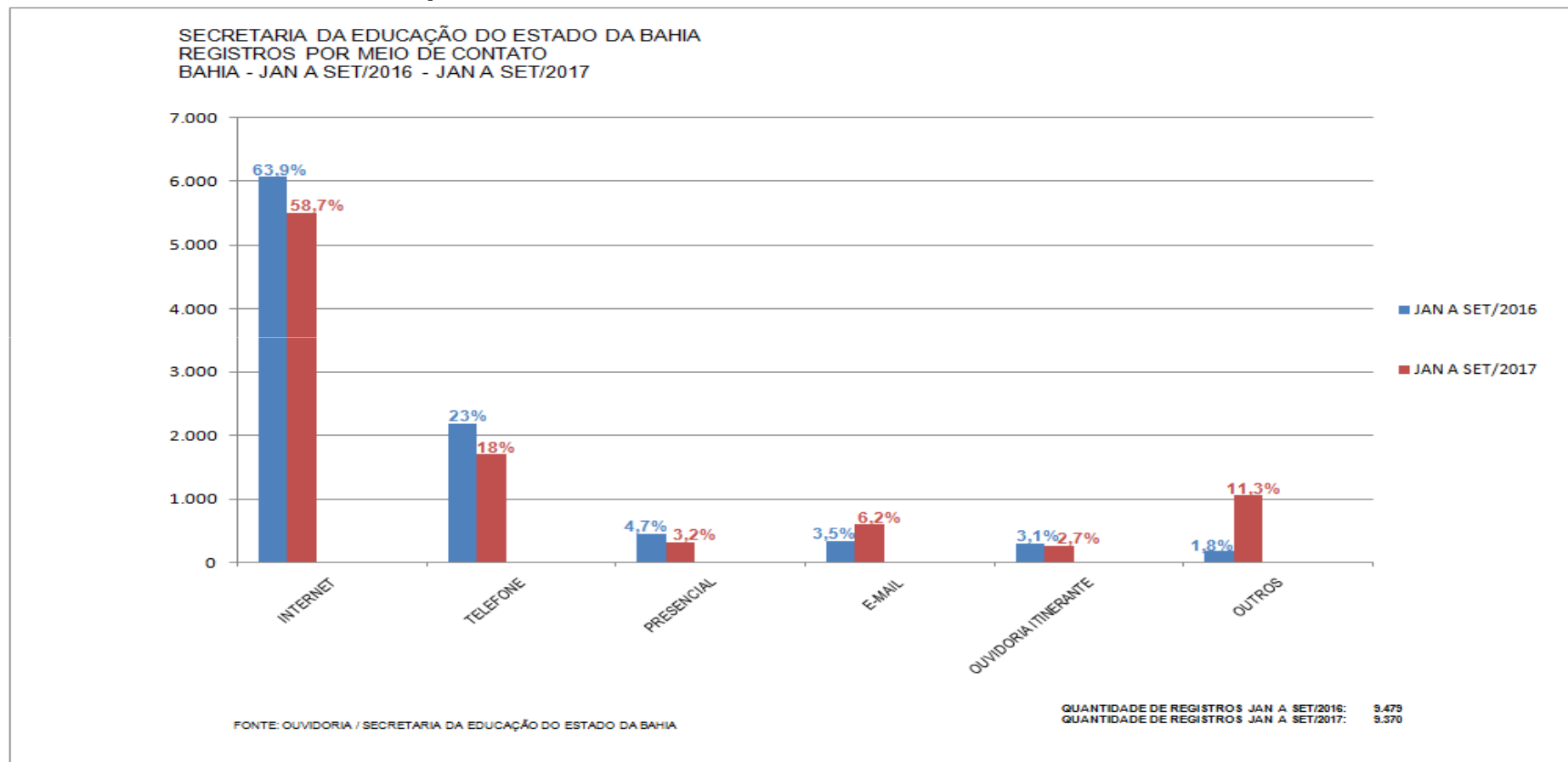
Quanto a Procedência, observa-se os dados abaixo

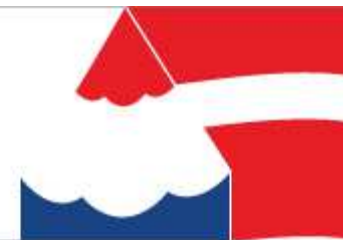


No que tange ao perfil dos manifestantes, no período de janeiro a setembro/2017, pessoa física corresponde a 44,4% da demanda recebida, seguida de servidor público, com 31,4% e anônimo com 23,2%. Observa-se que a que a média de registros referentes a pessoa física e servidor público, nos dois períodos, foi mantida.

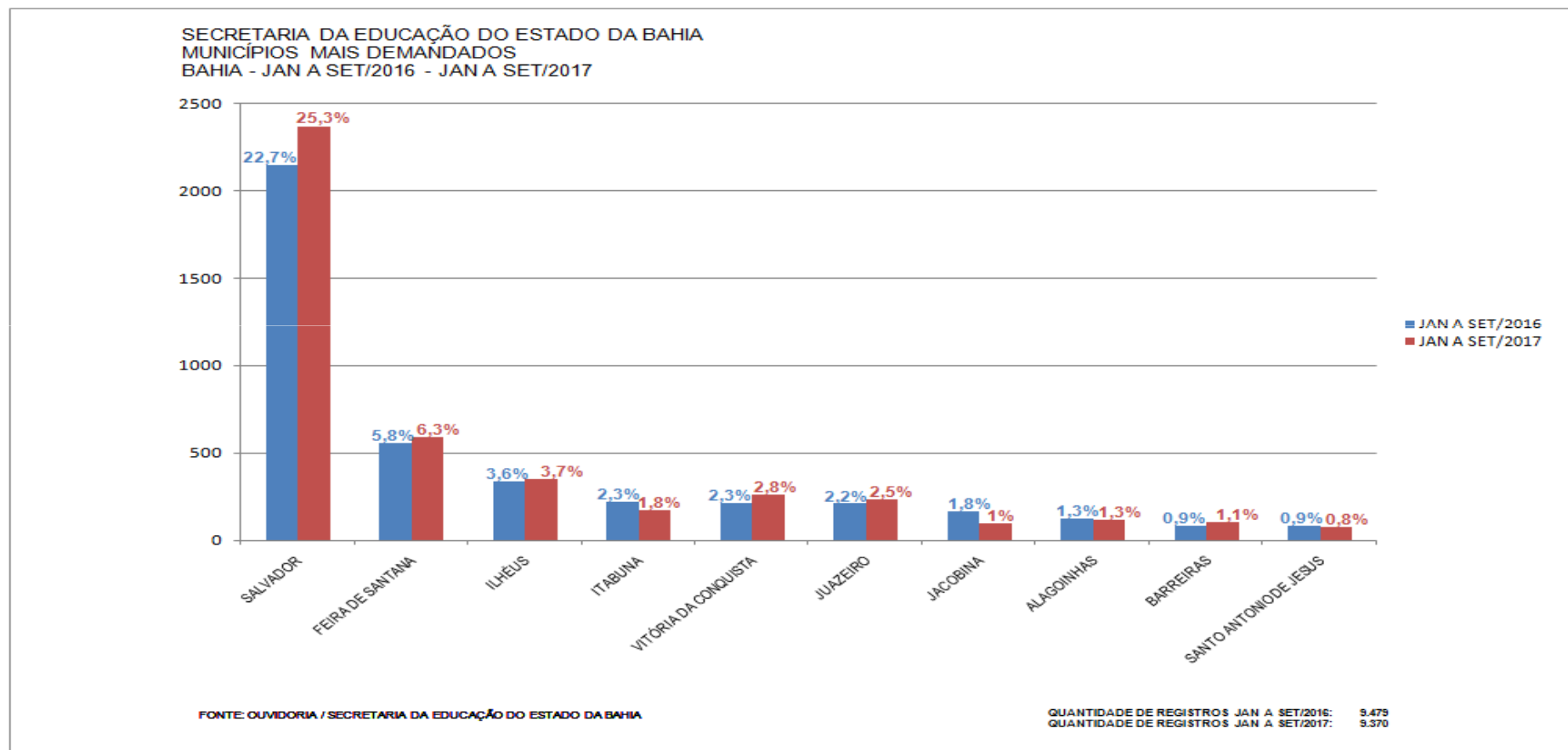


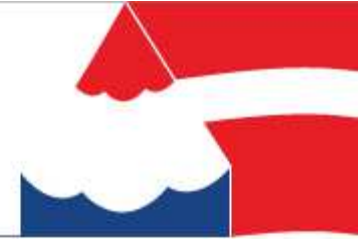
A Internet e o Telefone foram os meios de contato mais utilizados para registro das demandas na Ouvidoria nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.



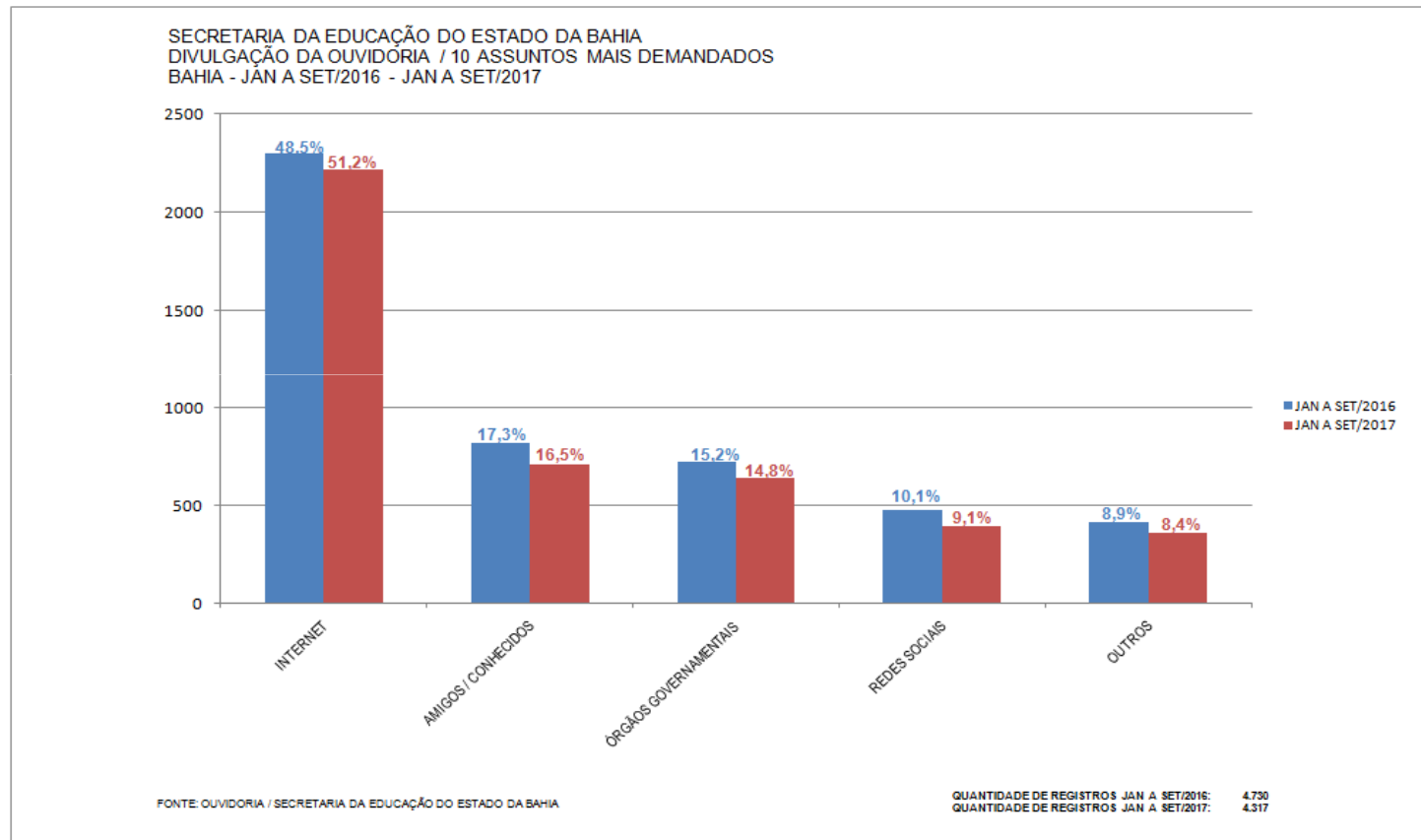


Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.



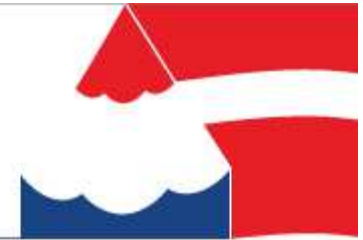


Internet é o principal meio de Divulgação da Ouvidoria, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

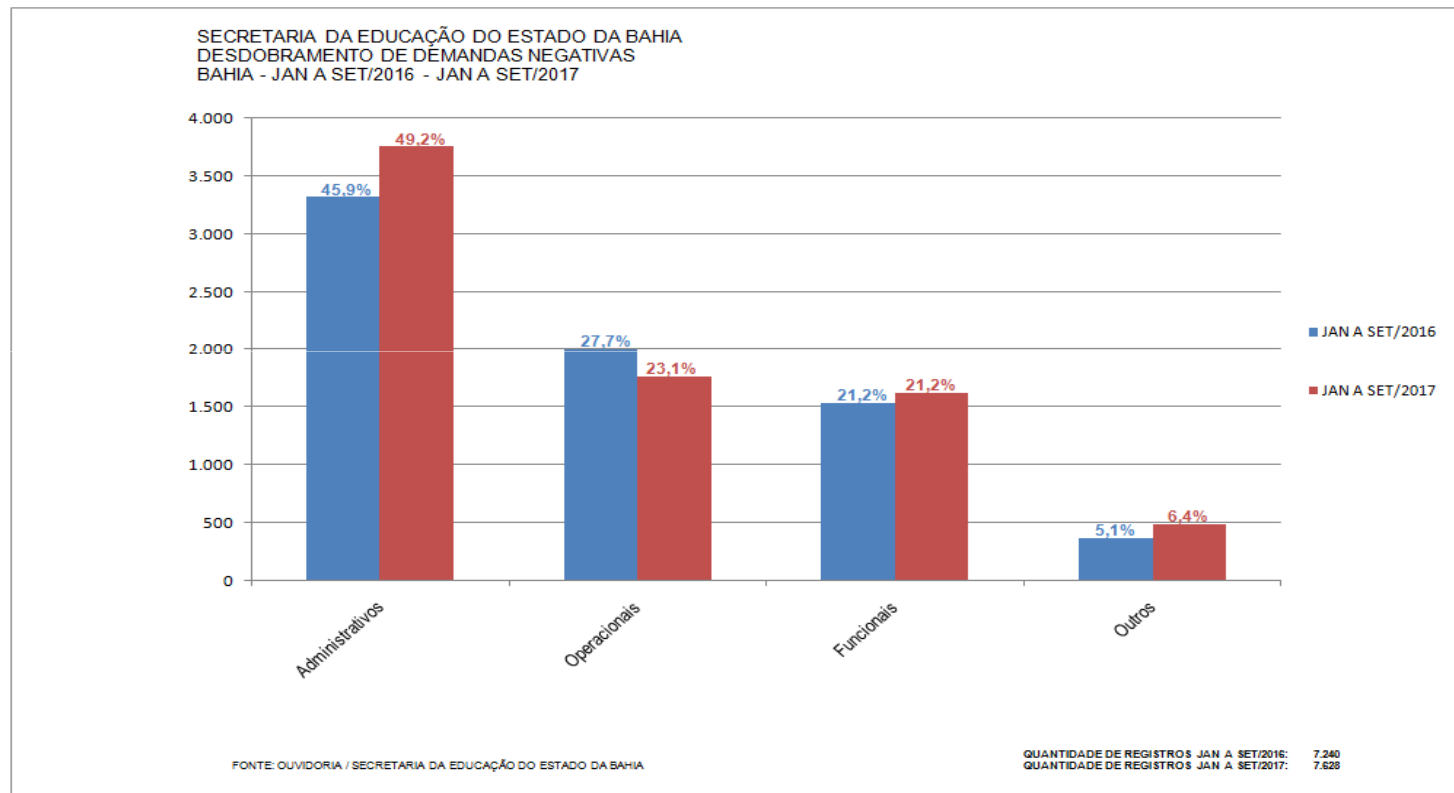


Considerando os dez assuntos mais demandados e os 4.317 registros recebidos no período de janeiro a setembro/2017 que apontaram o meio pelo qual o cidadão ficou sabendo da Ouvidoria, e os 4.730 registros recebidos no nos período de Janeiro a Setembro/2016, a internet aparece como o principal meio de sua divulgação, seguida de amigos/conhecidos e órgãos governamentais.

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



Assuntos Administrativos correspondem a 49,2% da demanda negativa da Secretaria da Educação, seguida de Assuntos Operacionais, com 23,1% e Assuntos Funcionais, com 21,2%, no período de Janeiro a Setembro/2017.



ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

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

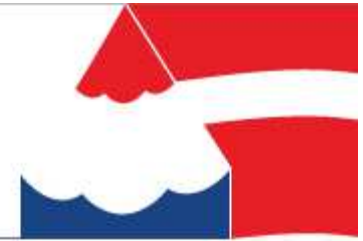
ASSUNTOS FUNCIONAIS

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

ASSUNTOS OPERACIONAIS

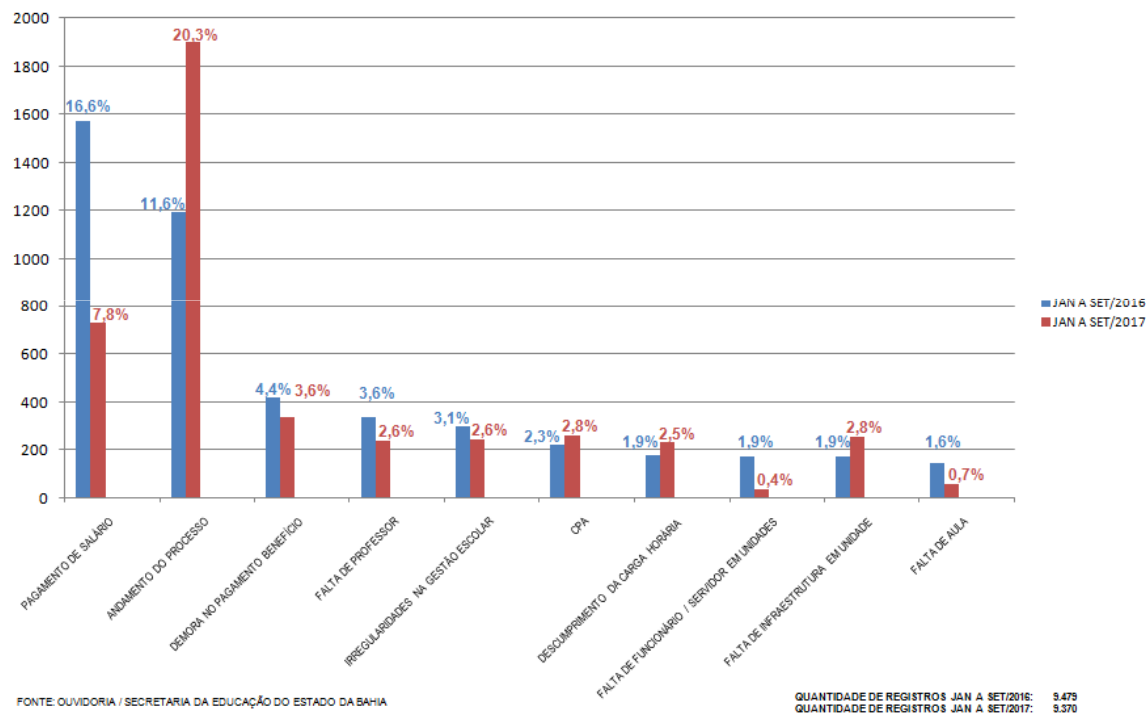
São aqueles voltados para as atividades fins e serviços prestados pela Secretaria da Educação (Ex: matrícula, enturmação, funcionamento de escola, merenda e transporte escolar).

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



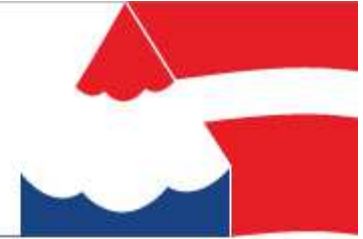
Andamento do Processo corresponde a 20,3% do total de manifestações recebidas no período de Janeiro a Setembro/2017, enquanto que Pagamento de Salário, corresponde a 11,6% da demanda recebida no mesmo período.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA
10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS
BAHIA - JAN A SET/2016 - JAN A SET/2017

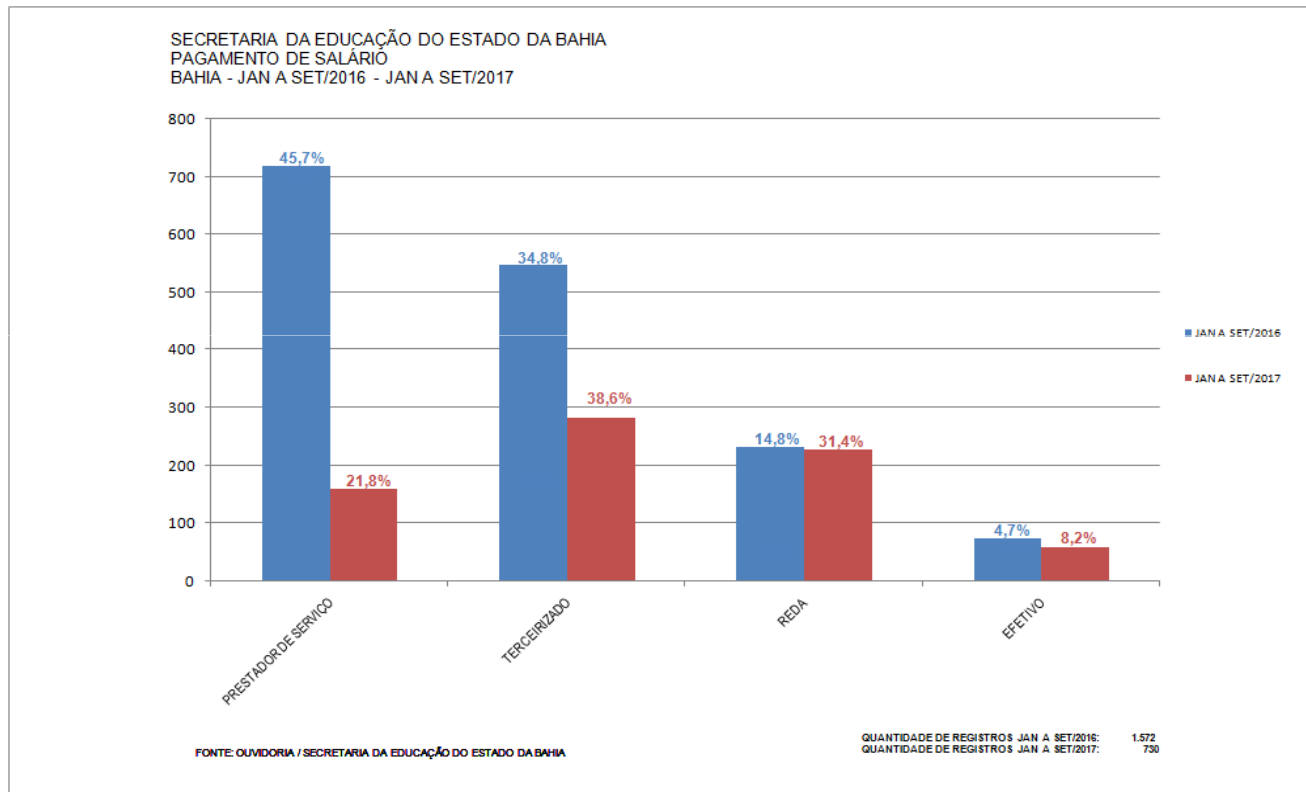


Percebe-se no gráfico ao lado, uma queda percentual de 53% nas demandas referentes a Pagamento de Salário no período de janeiro a setembro/2017, em relação ao mesmo período de 2016.

Destaca-se que as demandas referente a Andamento do Processo, tiveram um aumento percentual de 42,8% em relação aos referidos períodos. Observa-se também que no período de janeiro a setembro/2016, reclamações sobre Demora no Pagamento de Benefício, Falta de Professor e Irregularidades na Gestão Escolar, destacaram-se entre os assuntos mais demandados.

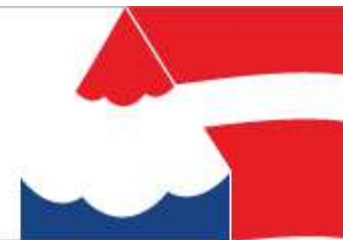


Com relação ao assunto **PAGAMENTO DE SALÁRIO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de pagamentos mais demandados nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

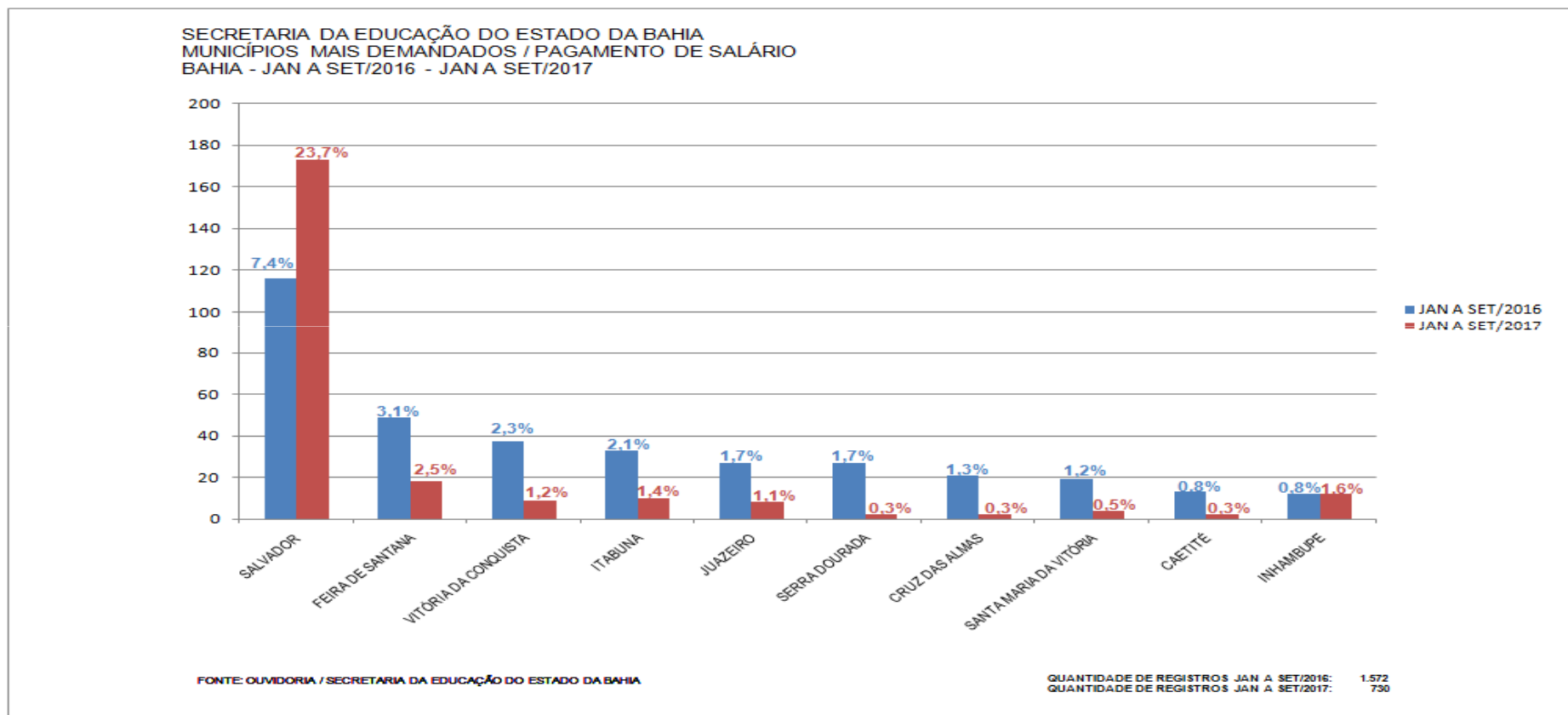


Observa-se no gráfico ao lado, que as demandas referentes a Prestador de Serviço, apresentaram uma queda percentual de 52,3% no período de janeiro a setembro/2017 em relação ao período de janeiro a setembro/2016. Já com relação as demandas referentes a Reda, percebe-se um aumento percentual de 52,9%, entre os dois períodos acima citados, em virtude do atraso na renovação dos contratos e pendência de pagamentos.

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



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Pagamento de Salário, no períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

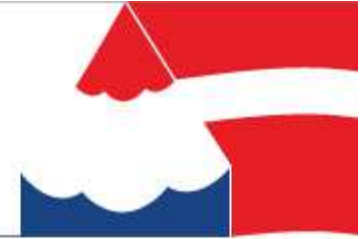


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas dos municípios, varia em função da quantidade de registros recebidos por período.

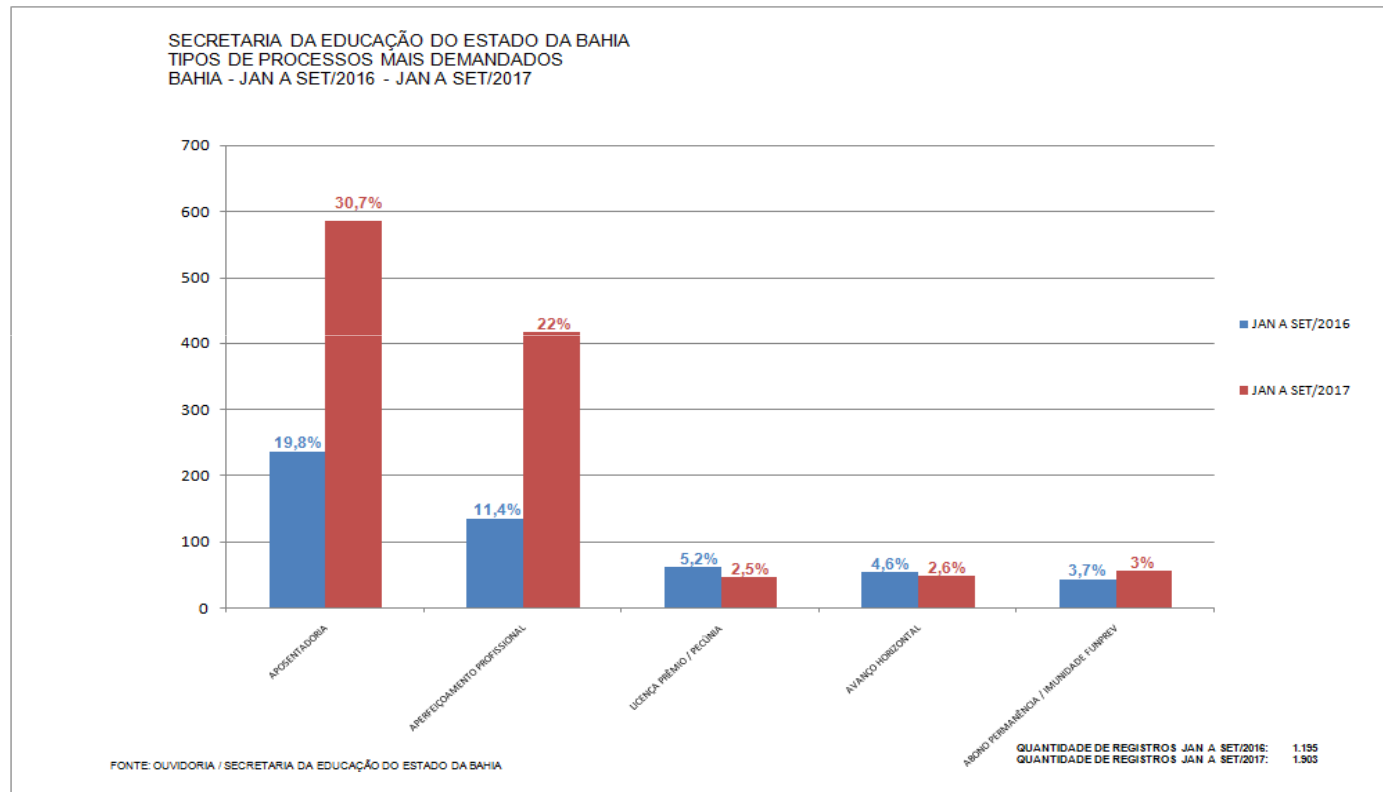


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO



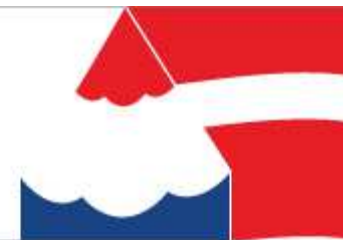


Com relação ao assunto **ANDAMENTO DO PROCESSO**, observa-se no gráfico abaixo, os tipos de processos mais demandados na Ouvidoria, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

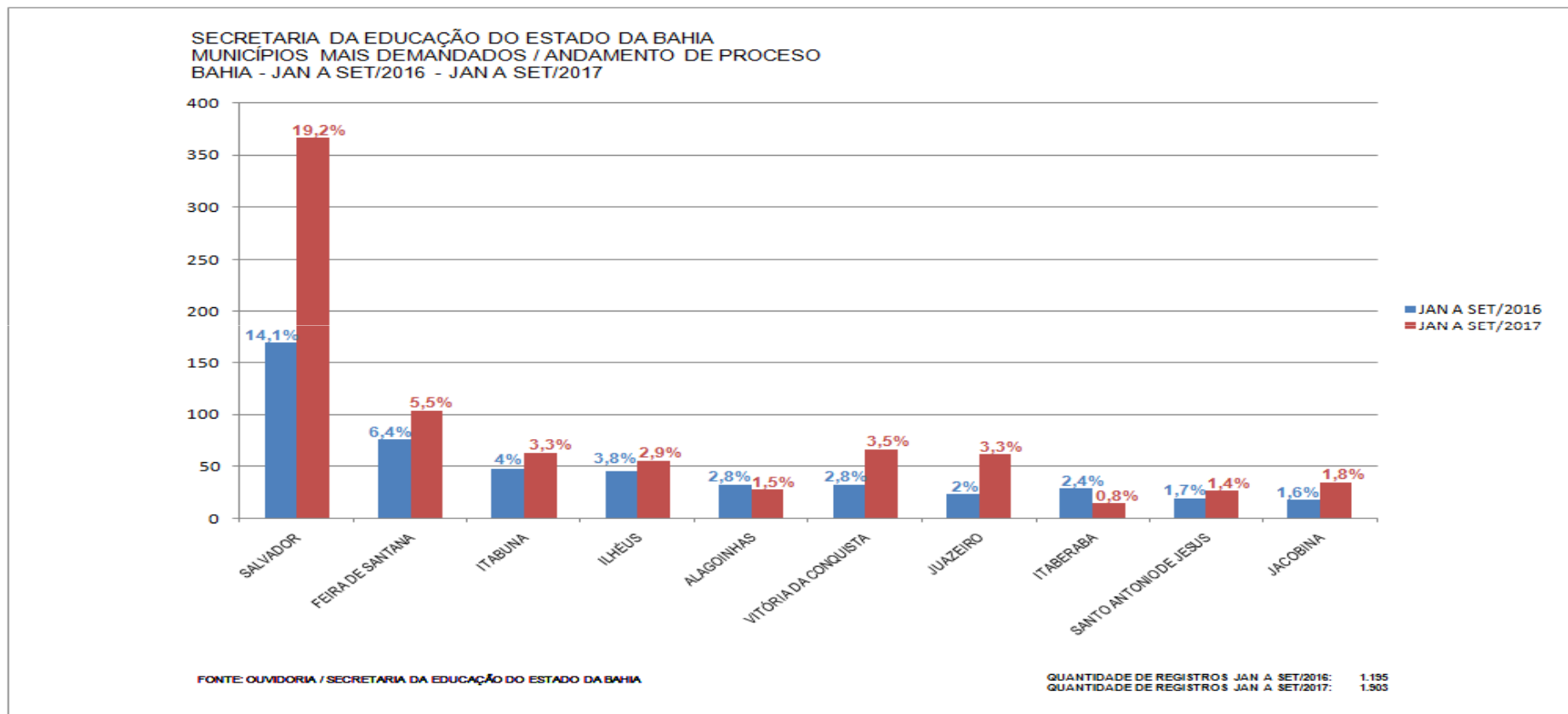


Com relação ao assunto Andamento do Processo, observa-se entre o período de janeiro a setembro/2016 e janeiro a setembro/2017, um aumento percentual de 35,5% referente a aposentadoria e 48,2% referente a gratificação profissional, em virtude da demora na publicação em diário oficial.

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



Municípios mais demandados no que se refere ao assunto Andamento de Processo, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

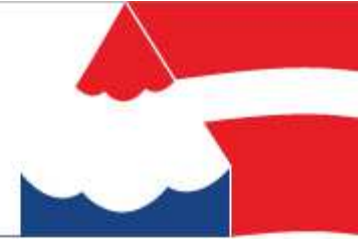


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas dos municípios, varia em função da quantidade de registros recebidos por período.

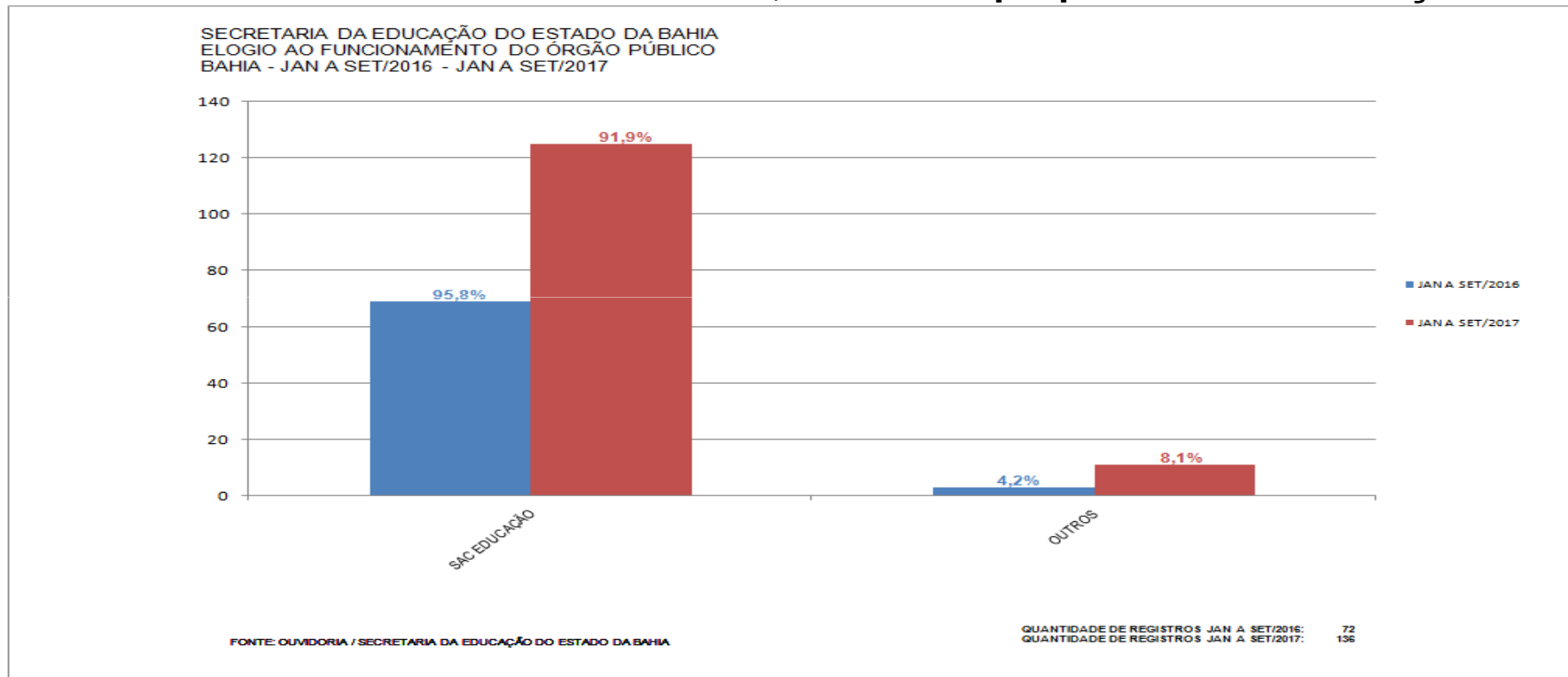


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

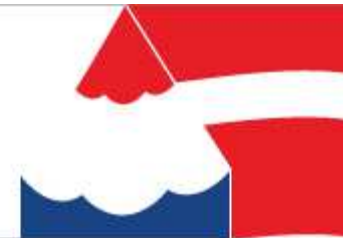




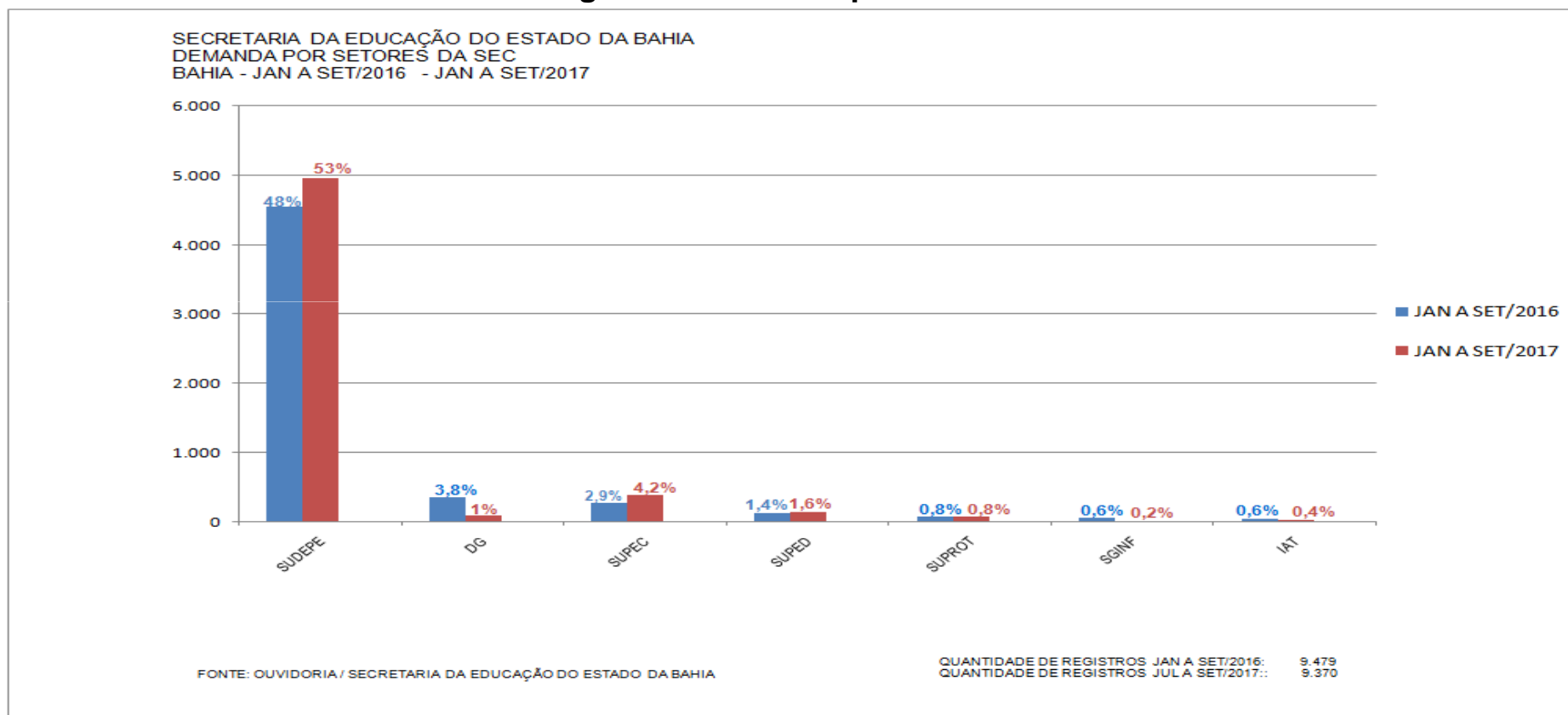
Observa-se no gráfico abaixo, a quantidade de registros recebidos referentes a Elogio ao Funcionamento do Órgão Público, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017, com destaque para o SAC/EDUCAÇÃO.

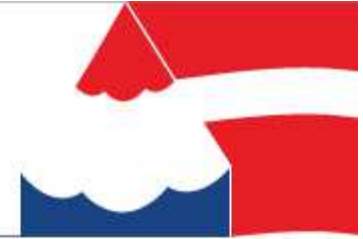


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por período.



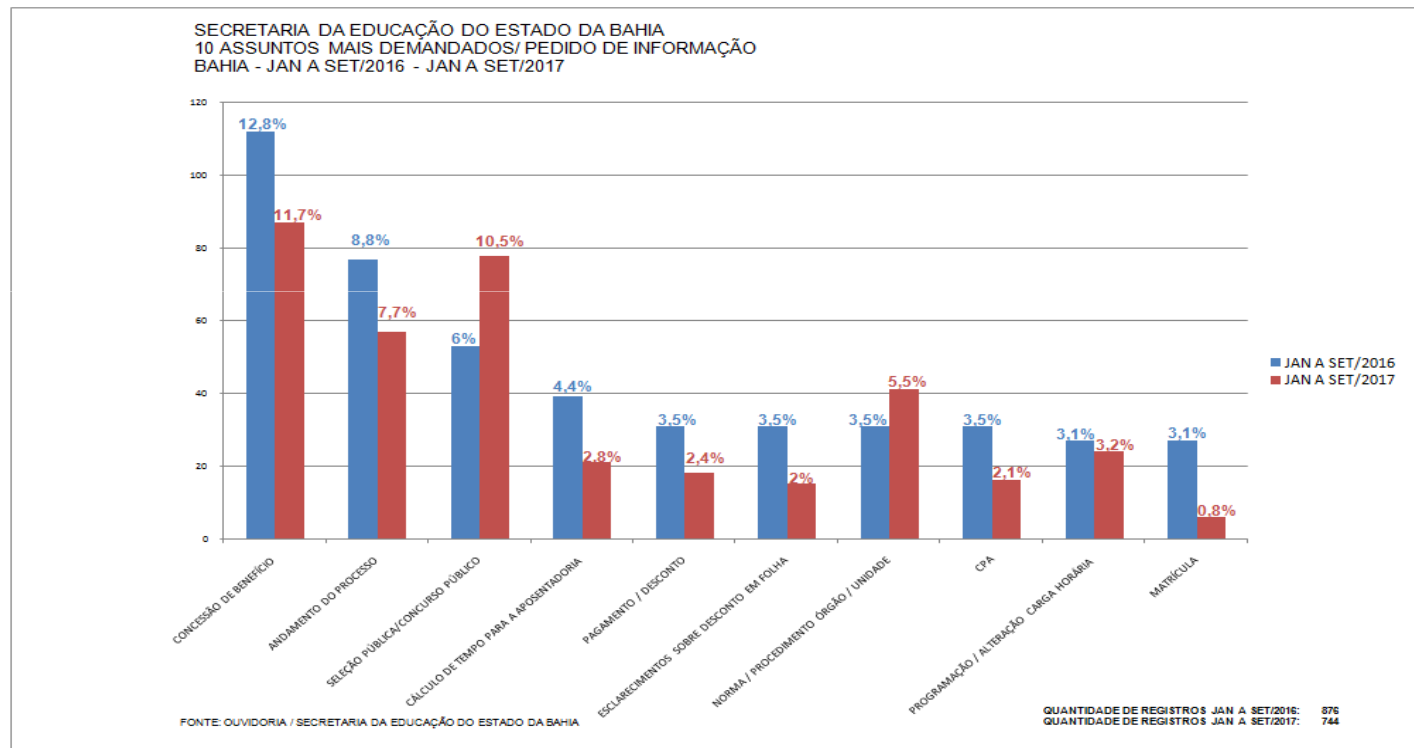
Observa-se que com relação aos Setores da Secretaria da Educação, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017, a SUDEPE corresponde a maior demanda de registros recebidos pela Ouvidoria.





3 – Pedido de Informação

No gráfico abaixo, observa-se os assuntos mais demandados no que se refere a Pedido de Informação, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.



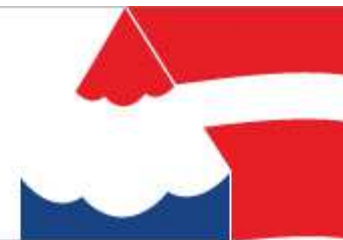
Destacamos que os Pedidos de Informação referentes a Seleção Pública, apresentaram um aumento percentual de 42,8 entre o período de janeiro a setembro/2016 e janeiro a setembro/2017, em virtude da busca de informações e reclamações referentes aos processos seletivos/REDA para a Educação Básica e Profissional, realizados em 2017.

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

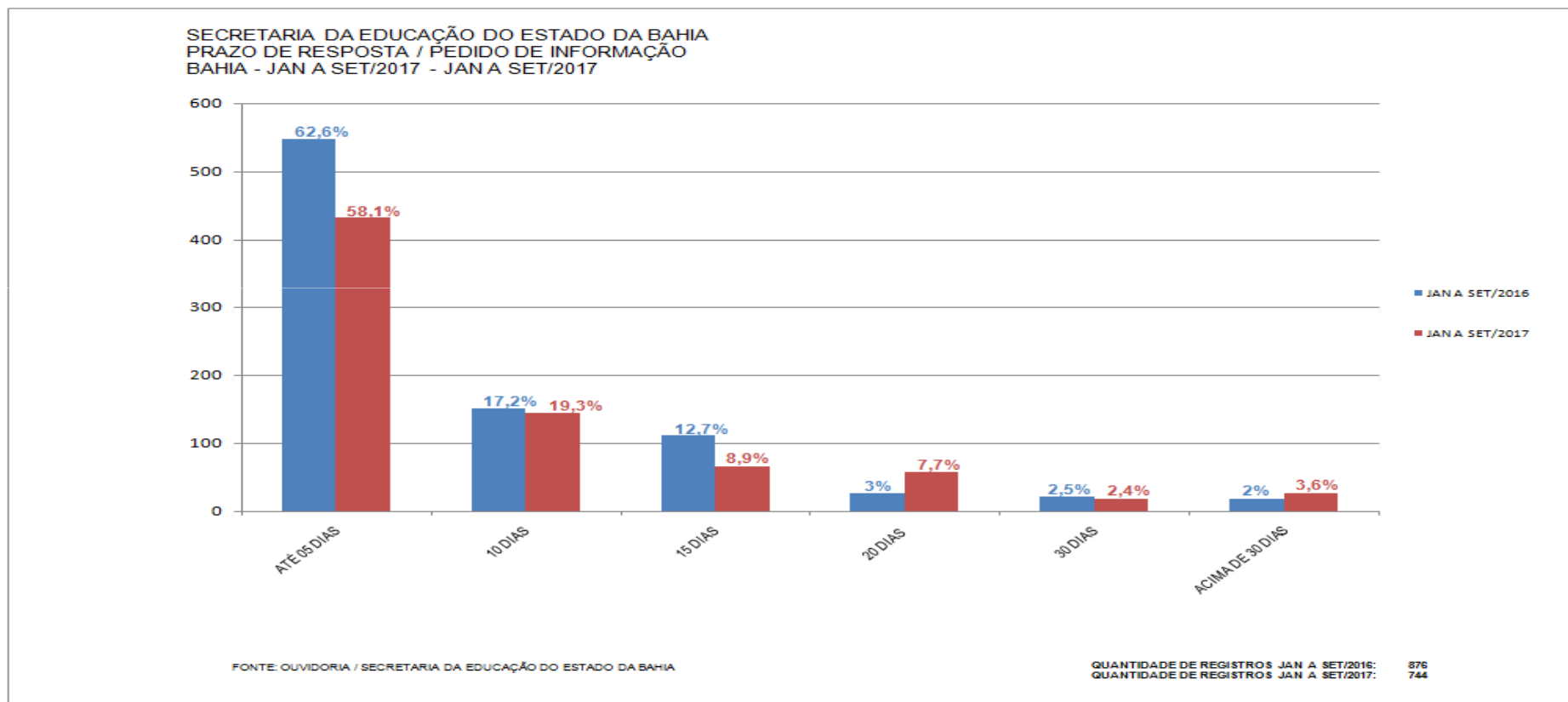


SECRETARIA DA EDUCAÇÃO





No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de registros por prazo de resposta, referentes a Pedido de Informação, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.

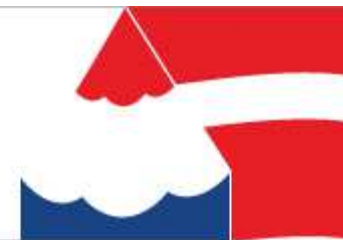


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por período.

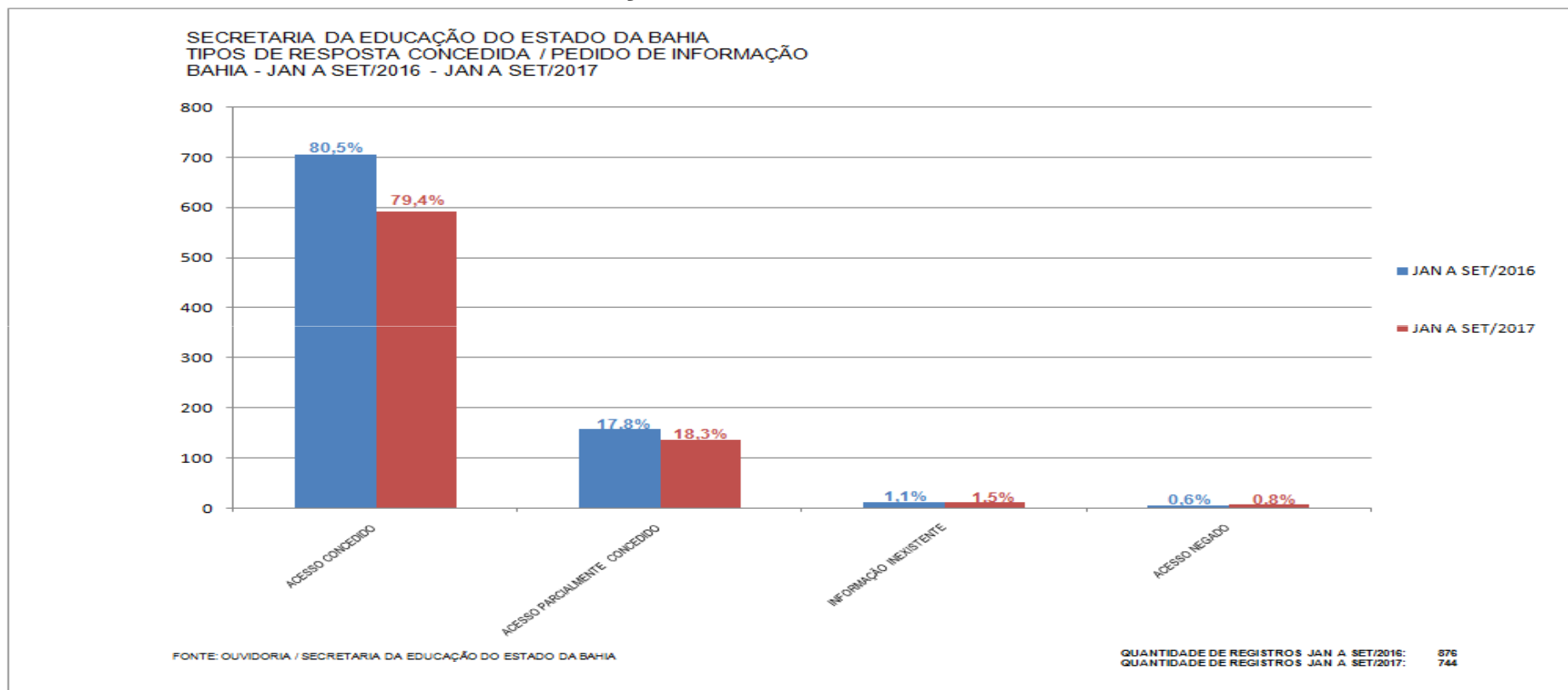


SECRETARIA DA
EDUCAÇÃO

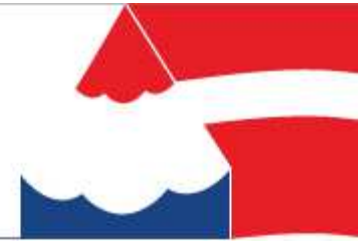




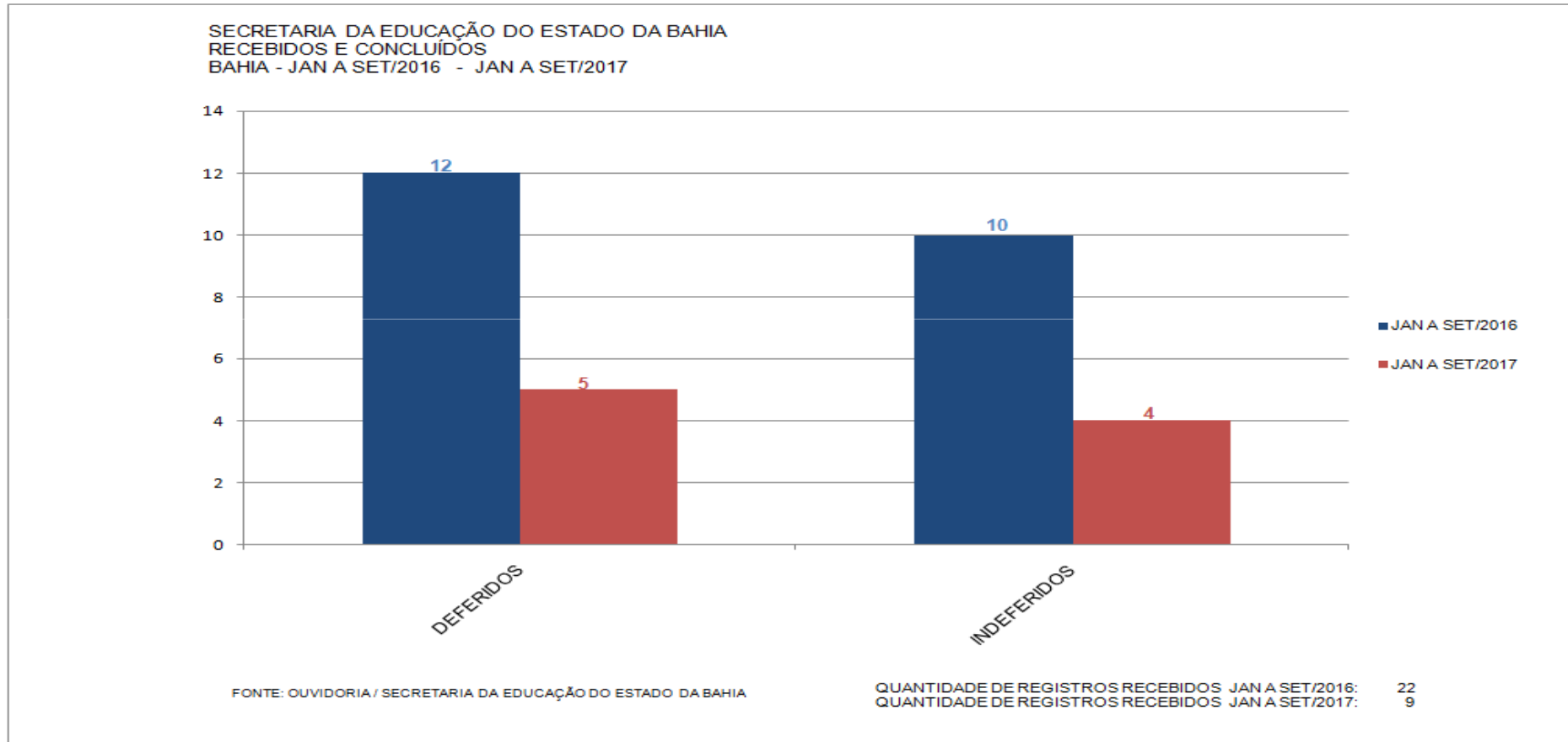
No período de Janeiro a Setembro/2017, 79,4% dos registros referentes a Pedido de Informação tiveram acesso concedido.

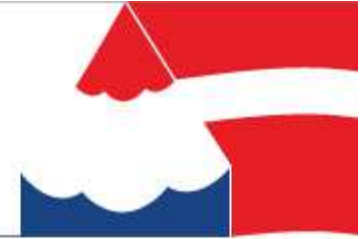


Obs: Observa-se no gráfico acima, que a altura das colunas, varia em função da quantidade de registros recebidos por período.



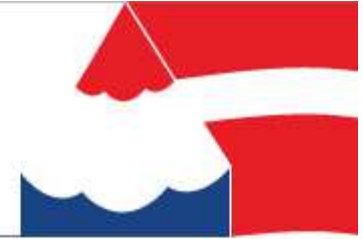
Apresenta-se no gráfico abaixo, a quantidade de recursos recebidos referentes a Pedido de Informação, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017.





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;
- ✓ As demandas referentes a Pessoa Física destacaram-se nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017;
- ✓ A Internet e o telefone foram os meios de contato mais utilizados para registro das demandas na Ouvidoria, nos períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017;
- ✓ Pagamento de Salário apresentou uma diminuição percentual de 53% nas demandas entre os períodos de Janeiro a Setembro/2016 e Janeiro a Setembro/2017;
- ✓ Destaca-se, no período de Janeiro a Setembro/2017, uma diminuição percentual de 52,3% nas demandas referentes a Prestador de Serviço; já com relação as demandas referentes a Reda, percebe-se um aumento percentual de 52,9% no período de Janeiro a Setembro/2017, em relação ao mesmo período de 2016, em virtude do atraso na renovação dos contratos e da regularização dos pagamentos;
- ✓ Com base nos registros recebidos referentes a aposentadoria no período de Janeiro a Setembro/2017, observa-se um aumento percentual de 35,5% em relação ao mesmo período de 2016, o que requer do setor competente mais atenção aos mesmos;



- ✓ **91,9% dos Elogios ao Funcionamento do Órgão Público, recebidos no período de Janeiro a Setembro/2017, referem-se ao SAC/EDUCAÇÃO;**
- ✓ **58,1% dos registros referentes a Pedido de Informação, recebidos no período de Janeiro a Setembro/2017, foram respondidos em até cinco dias úteis;**
- ✓ **79,4% dos Pedidos de Informação, recebidos no período de Janeiro a Setembro/2017, foram concedidos aos cidadãos;**
- ✓ **No período de Janeiro a Setembro/2017, foram recebidos nove recursos referentes a Pedido de Informação, sendo cinco deferidos e quatro indeferidos;**



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