

OUIDORIA DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024



GOVERNO DO ESTADO
BAHIA

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

GOVERNO
PRESENTE
FUTURO
PRA GENTE

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

Governador
Jerônimo Rodrigues

Secretária Estadual da Educação
Rowenna dos Santos Brito

Chefe de Gabinete
Luciana Menezes

Ouvidora Geral do Estado
Arany Santana

OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA EDUCAÇÃO

Ouvidor

Uelen Reis Medeiros

Ouvidora Adjunta

Adriana da Silva Barreto

Equipe Técnica

Deise Lopes

Edson Alves da Paixão Júnior

Eneide Vânia dos Santos

Elton Nascimento Gomes

Emmanuelle Menezes

Júlia Ferreira

Maíra Miranda

Márcia Patrícia Barreto

Margarete José Santos

Murilo Jackson Santos da Silva

Renata Barbosa dos Santos

Silas Fonseca

Yuri Silva

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública configura-se como uma relevante ferramenta de gestão, informação e avaliação das ações do poder público. Além disso, atua como instrumento de promoção da democracia participativa, de garantia dos direitos sociais e de fortalecimento do controle social.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Educação utiliza os dados extraídos dos relatórios do Sistema de Gestão de Demandas (TAG) para subsidiar a correção de falhas na execução das políticas públicas educacionais, bem como para analisar os avanços apontados pelos cidadãos, contribuindo assim para o aprimoramento contínuo da gestão.

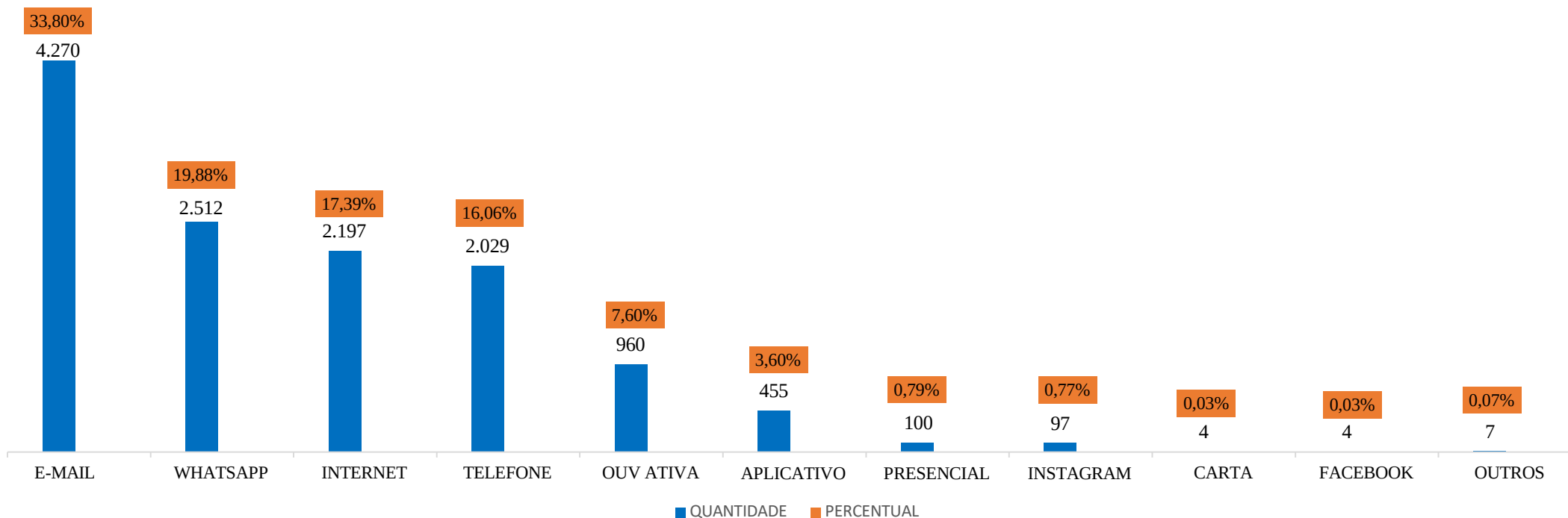
O presente relatório tem como base a apresentação de informações básicas sobre os 12.635 (doze mil seiscentos e trinta e cinco) registros recebidos pela Ouvidoria da Secretaria da Educação, por meio do Sistema, no período de janeiro a dezembro de 2024.

ANÁLISE DOS REGISTROS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da Educação recebeu 12.635 manifestações. Desse total, aproximadamente 99,50% foram respondidas, conforme demonstra o gráfico.

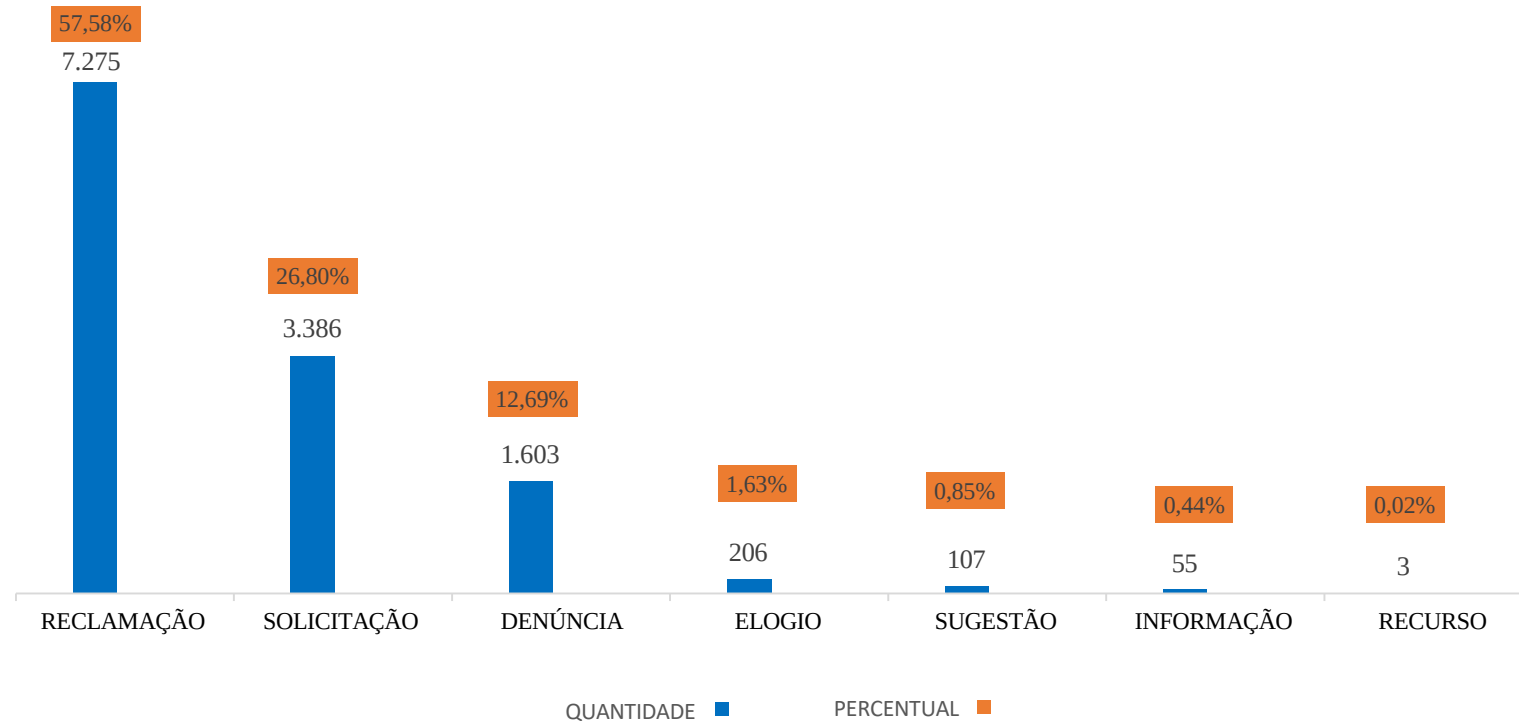


No que se refere ao meio de contato, observa-se, nos dados abaixo, os meios de entrada mais utilizados pelos cidadãos em 2024. Constata-se que o e-mail e o WhatsApp foram os canais mais utilizados para registrar demandas na Ouvidoria.



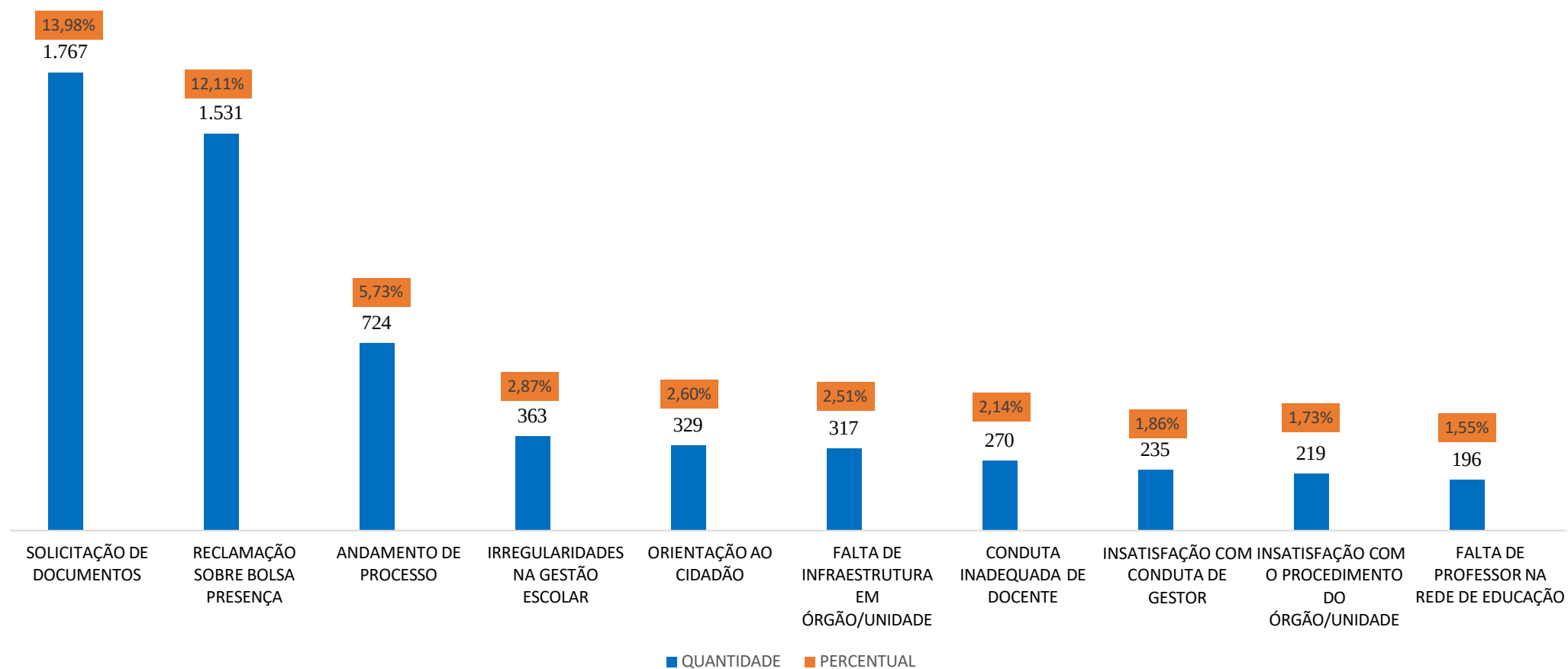
O canal de destaque “e-mail” refere-se ao endereço institucional da Ouvidoria, a saber: ouvidoria@educacao.ba.gov.br. Já o meio de entrada “WhatsApp”, pertence ao canal de atendimento gerido pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) através do número 0800 284 0011.

No gráfico seguinte, observa-se a distribuição quantitativa e de percentual das manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme as tipologias.

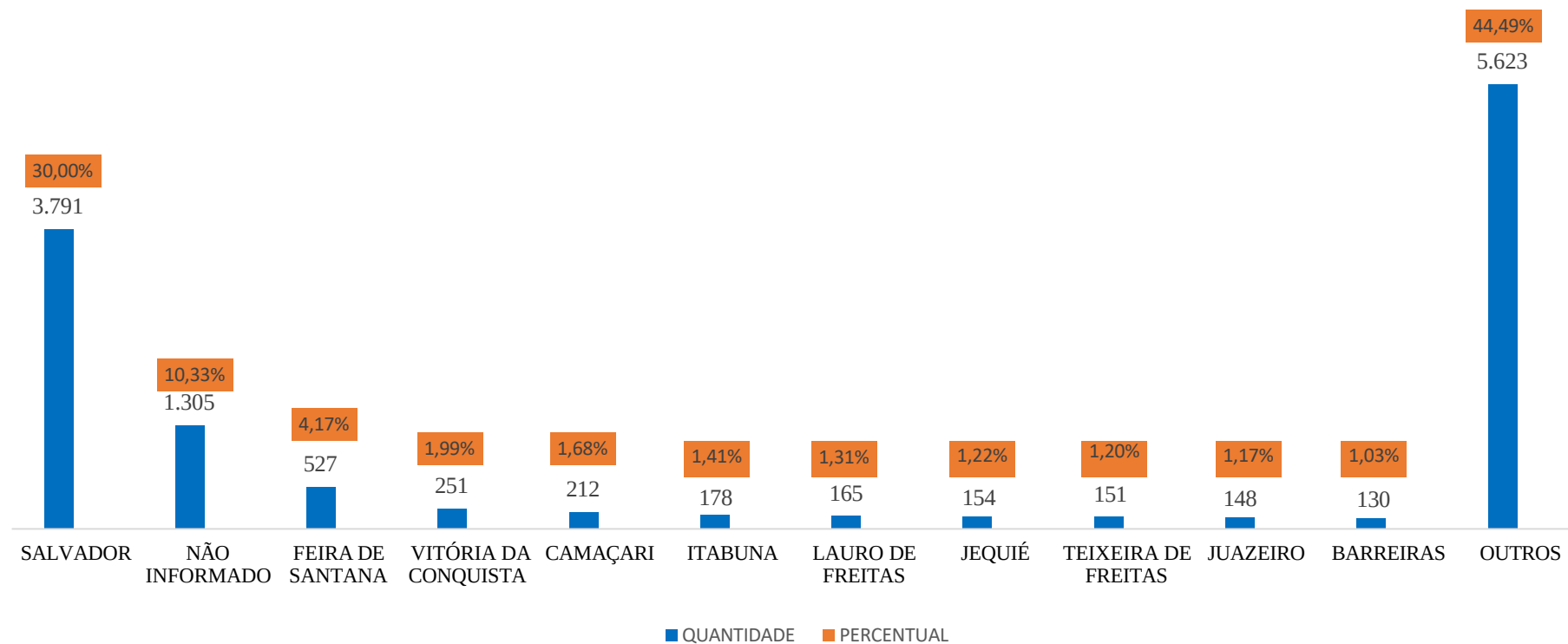


Tipologia: Refere-se aos diferentes tipos de manifestações que um cidadão pode apresentar. Cada uma possui tratamento específico, sendo a informação a única com prazos e procedimentos diferenciados com relação as demais.

Dos pleitos recebidos pela Ouvidoria da Educação, apresenta-se abaixo, os 10 (dez) assuntos mais demandados.



O gráfico abaixo apresenta os municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria em 2024. Salvador ocupa o primeiro lugar, com 30%, o que se justifica por concentrar o maior número de unidades escolares. Salienta-se que 10,33% dos manifestantes não informaram o município de origem.



CONSIDERAÇÕES

- Formação para os técnicos de Ouvidoria, dirigentes dos Núcleos Territoriais de Educação e pontos focais da Secretaria para a melhoria da qualidade das respostas aos cidadãos;
- Confecção de materiais de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria;
- Realização do projeto Ouvidoria vai à Escola em 503 (quinhentos e três) unidades escolares da rede estadual, contemplando 67 (sessenta e sete) municípios, ocorridos em parceria com a Corregedoria da SEC e Núcleos Territoriais de Educação;
- Encontro formativo de líderes de Classe e Jovens Ouvidores nos 27 (vinte e sete) Territórios de Identidade, com o alcance de aproximadamente 7.775 (sete mil setecentos e setenta e cinco) participantes em parceria com a Coordenação de Juventudes em processos educacionais (COJEPE);
- Participação nos Encontros Territoriais de Formação do Projeto Assédio Zero e Prevenção à Violência nas Escolas em parceria com Instituto Anísio Teixeira (IAT), Corregedoria-SEC e Núcleos Territoriais de Educação.

PROJETO OUVIDORIA VAI À ESCOLA



FORMAÇÃO PARA OS TÉCNICOS DE OUVIDORIA E DIRETORES DO NTES, PONTOS FOCAIS DA SEC E EQUIPE DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA



PROJETO JOVEM OUVIDOR



OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA EDUCAÇÃO



ouvidoria@educacao.ba.gov.br



0800 248 0011