



OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025





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



Ouvidor

Uelen Reis Medeiros

Ouvidora Adjunta

Adriana da Silva Barreto

Equipe Técnica

Deise Moura Lopes

Edson Alves da Paixão Júnior

Eneide Vânia dos Santos

Emmanuelle Luiza Santos Menezes

Júlia Santos Ferreira

Maíra Miranda dos Santos

Miriam de Jesus Grave

Iago Silva Portela Flor

Margarete José Santos

Maria Monalisa Teles de São Pedro

Murilo Jackson Santos da Silva

Renata Barbosa dos Santos

Yuri Silva dos Santos

Ouvidoria Pública

Conceitos e Legislações



A Ouvidoria Pública no Estado da Bahia foi regulamentada pelo **Decreto nº 8.803 de 10 de dezembro de 2003**, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado, criada pela Lei nº 8.538, de 20 de dezembro de 2002.

Lei de Acesso à Informação

Lei nº 12.527/2011 (LAI), regulamentada pelo decreto estadual nº 12.918 de 28 de dezembro de 2012

Participação e Defesa do Usuário

Lei 13.460/2017 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

Proteção de Dados

Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 (LGPD)

No Governo da Bahia, as Ouvidorias Especializadas são interligadas através do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), software de registro e gerenciamento dos atendimentos.

Formas de Participação

Tipologias de Manifestação



No contexto da Educação Estadual da Bahia, a participação e o controle social acontecem quando são garantidos mecanismos que permitam à comunidade escolar e aos cidadãos exercerem seus direitos por meio de diferentes formas de manifestação:



RECLAMAÇÕES

Identificam falhas, irregularidades ou mau atendimento nos serviços públicos



ELOGIOS

Reconhecimento de bons serviços ou atendimentos prestados



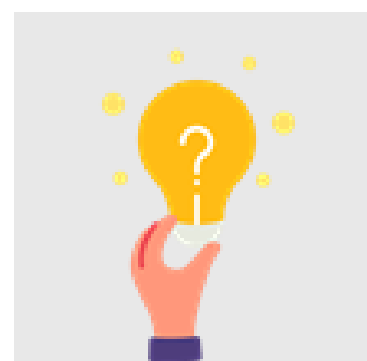
SOLICITAÇÕES

Pedidos sobre serviços ou providências necessárias



DENÚNCIAS

Situações ilegais ou suspeitas envolvendo servidores ou órgãos públicos



SUGESTÕES

Ideias que melhorem os serviços ou a gestão pública



PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Solicitação de dados públicos conforme LAI e LGPD

Visão Geral das Demandas



12.131

Registros Recebidos

Total de manifestações no período.

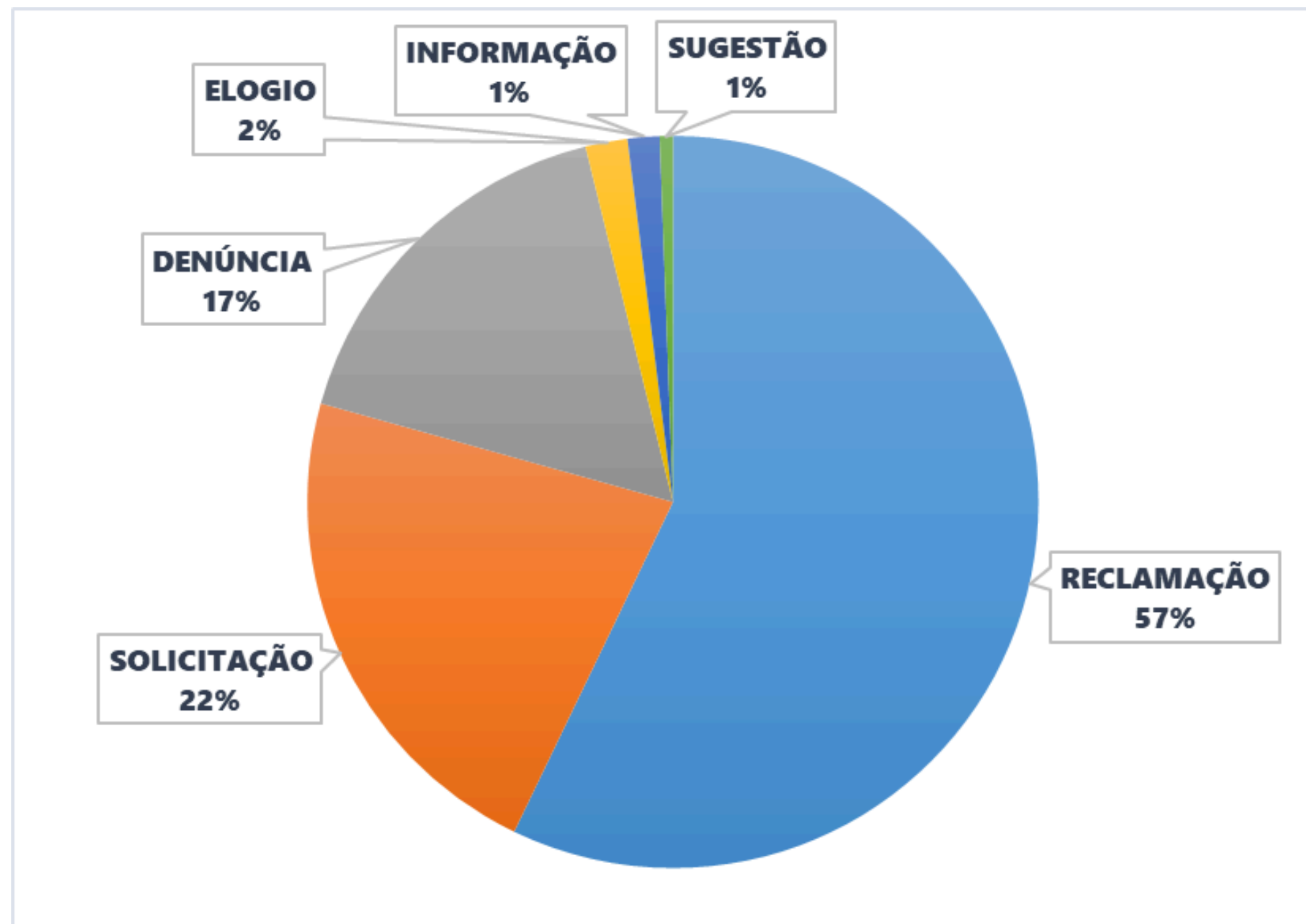
99,04%

Concluídos e Respondidos

Percentual de casos com resposta ao cidadão.

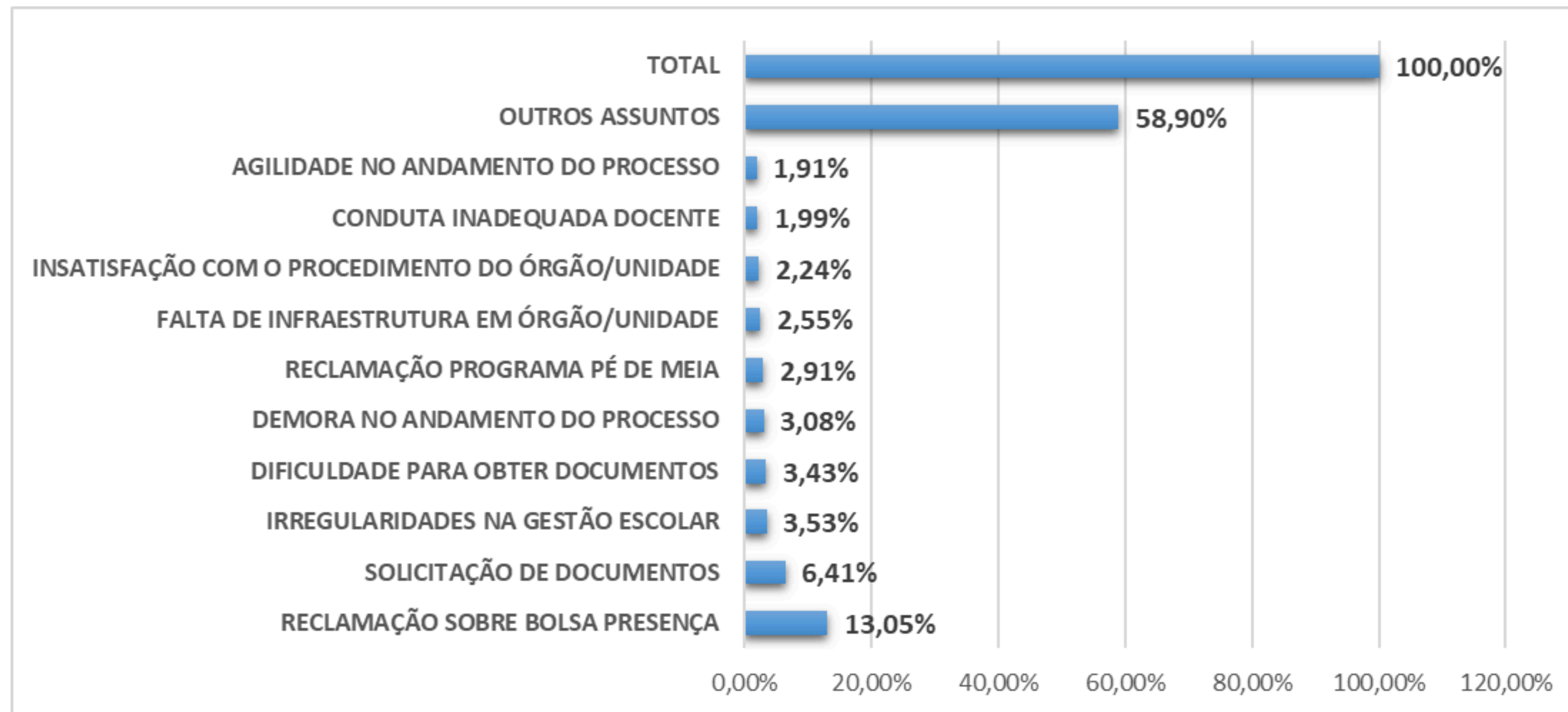
A Ouvidoria já concluiu e respondeu 99,04% das manifestações recebidas. Os 0,96% restantes (116 registros) correspondem a demandas mais complexas, que ainda estão em processo de apuração para garantir resposta qualificada ao cidadão.

Tipologias das Manifestações



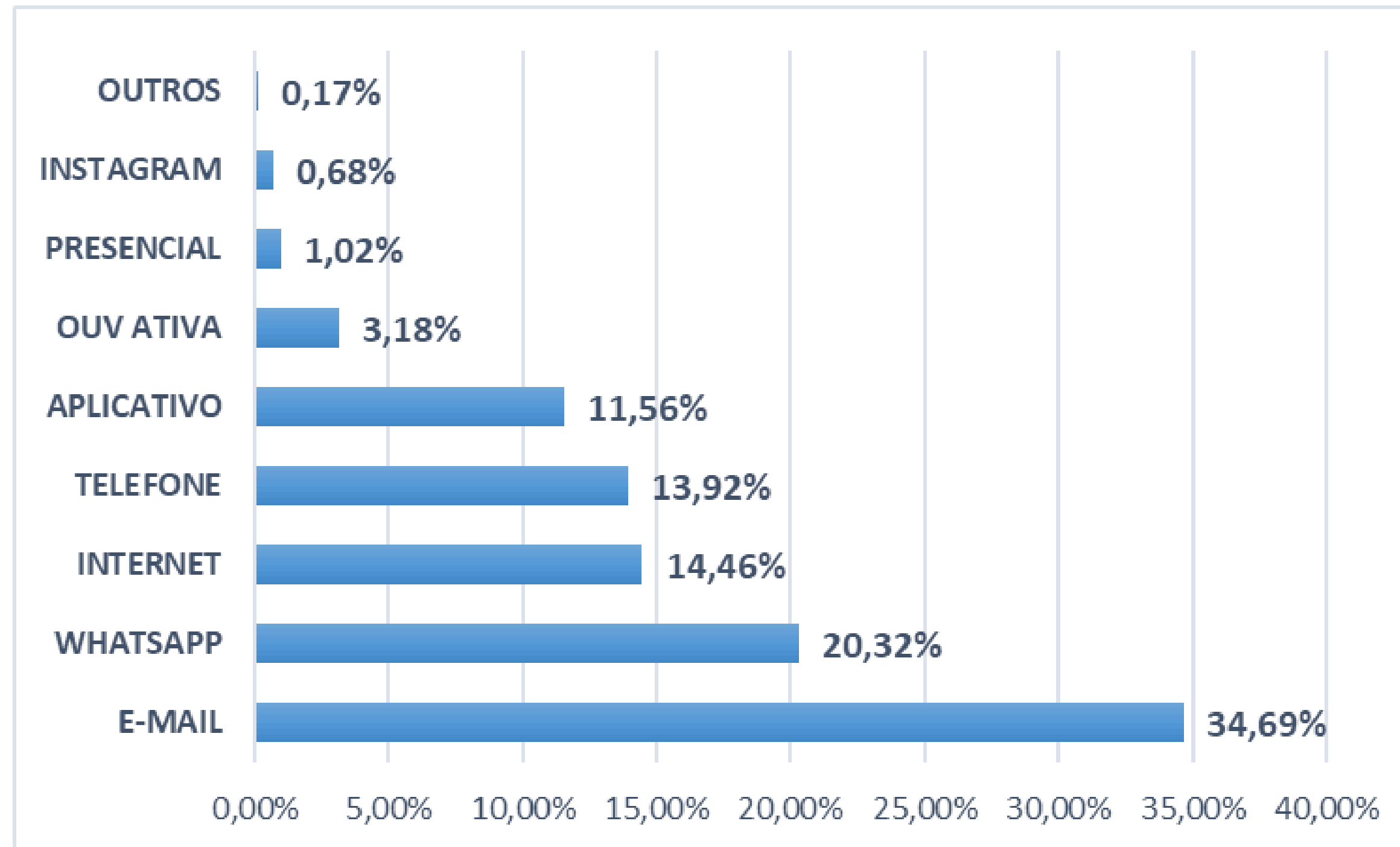
As tipologias com maiores demandas foram Reclamações e Solicitações, juntos representam a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Assuntos Mais Demandados



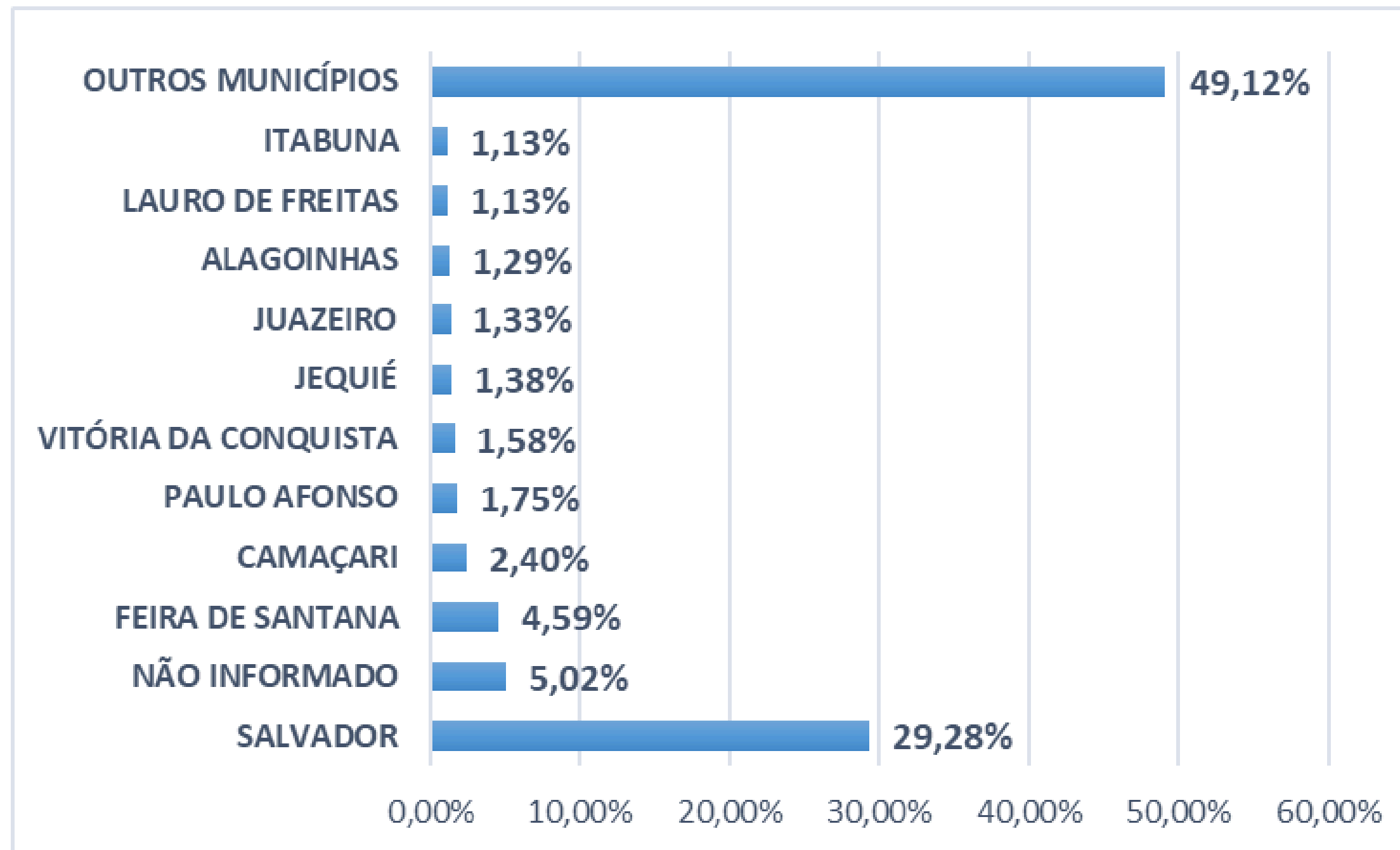
Apresenta-se acima os 10 assuntos mais demandados no período. Os programas sociais e a gestão de documentos são os temas mais recorrentes nas manifestações

Canais de Entrada



E-mail e WhatsApp são os meios preferenciais para o registro de demandas.

Municípios com Mais Demandas



Os 10 Municípios que mais demandaram os serviços da Ouvidoria.
Salientamos que apenas 5,02% dos manifestantes não informaram o Município de origem.

Projetos da Ouvidoria Ativa

Aproximando a Comunidade Escolar

Desenvolvemos dois grandes projetos que aproximam a comunidade escolar desse instrumento de escuta e participação cidadã:

Ouvidoria Vai à Escola



Há 14 anos desenvolvendo trabalho contínuo de divulgação e aproximação do canal da Ouvidoria junto ao público-alvo, levando informação e acolhimento diretamente às unidades escolares.

Projeto Jovem Ouvidor



Voltado ao fortalecimento do protagonismo juvenil e à promoção da participação cidadã dos estudantes, formando lideranças estudantis comprometidas com a melhoria da educação.

Ouvidoria vai à Escola

Resultados de 2025



501 VISITAS REALIZADAS

98 pela equipe da Ouvidoria da Educação/SEDE e 403 pelos Técnicos dos NTEs

155 MUNICÍPIOS ALCANÇADOS

52 visitados pela equipe da SEDE e 103 pelos NTEs

15 NTE ALCANÇADOS

Dos 27 Núcleos Territoriais da Educação, 15 foram atendidos diretamente pela Ouvidoria da Educação/SEDE

Principais Conquistas

Aumento proporcional da tipologia elogios em relação a 2024, demonstrando maior satisfação da comunidade escolar

Redução no número de manifestações formais, com maior resolutividade direta nas unidades escolares

Demandas solucionadas no momento da visita, otimizando o atendimento e a satisfação dos usuários

Atuação integrada entre Ouvidoria, Corregedoria e equipes dos NTEs, fortalecendo a rede de atendimento

Projeto Jovem Ouvidor

Resultados de 2025

1.663 ESTUDANTES ELEITOS

Jovens ouvidores registrados no sistema escolar (SIGEDUC) em toda a Bahia

135 ESCOLAS VISITADAS

Unidades escolares atendidas pela equipe da Ouvidoria da SEC (sede)



FORMAÇÕES E CAPACITAÇÕES

Reuniões de formação contínua para desenvolvimento das competências dos jovens ouvidores

FORMAÇÕES TERRITORIAIS

Capacitações regionalizadas com os jovens ouvidores territoriais

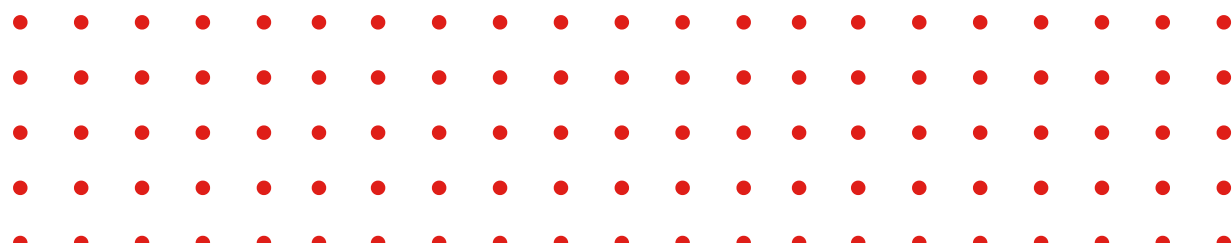
ENCONTRO ESTUDANTIL

Evento de integração e troca de experiências entre jovens ouvidores de diferentes territórios

IDENTIDADE VISUAL

Entrega de kits de identidade do Jovem Ouvidor, fortalecendo o pertencimento ao projeto

APLICAÇÃO



Obrigado!

A Ouvidoria da Educação do Estado da Bahia agradece imensamente a sua participação e o seu engajamento. Juntos, construímos uma educação pública cada vez mais transparente, justa e de qualidade para todos.

Canais de Contato

TELEFONE

0800 284 0011

E-MAIL

OUVIDORIA@EDUCACAO.BA.GOV.BR

SITE

WWW.EDUCACAO.BA.GOV.BR

