

# Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

## 1º Trimestre de 2017

---

OUVIDORIA GERAL  
**DO ESTADO**

---

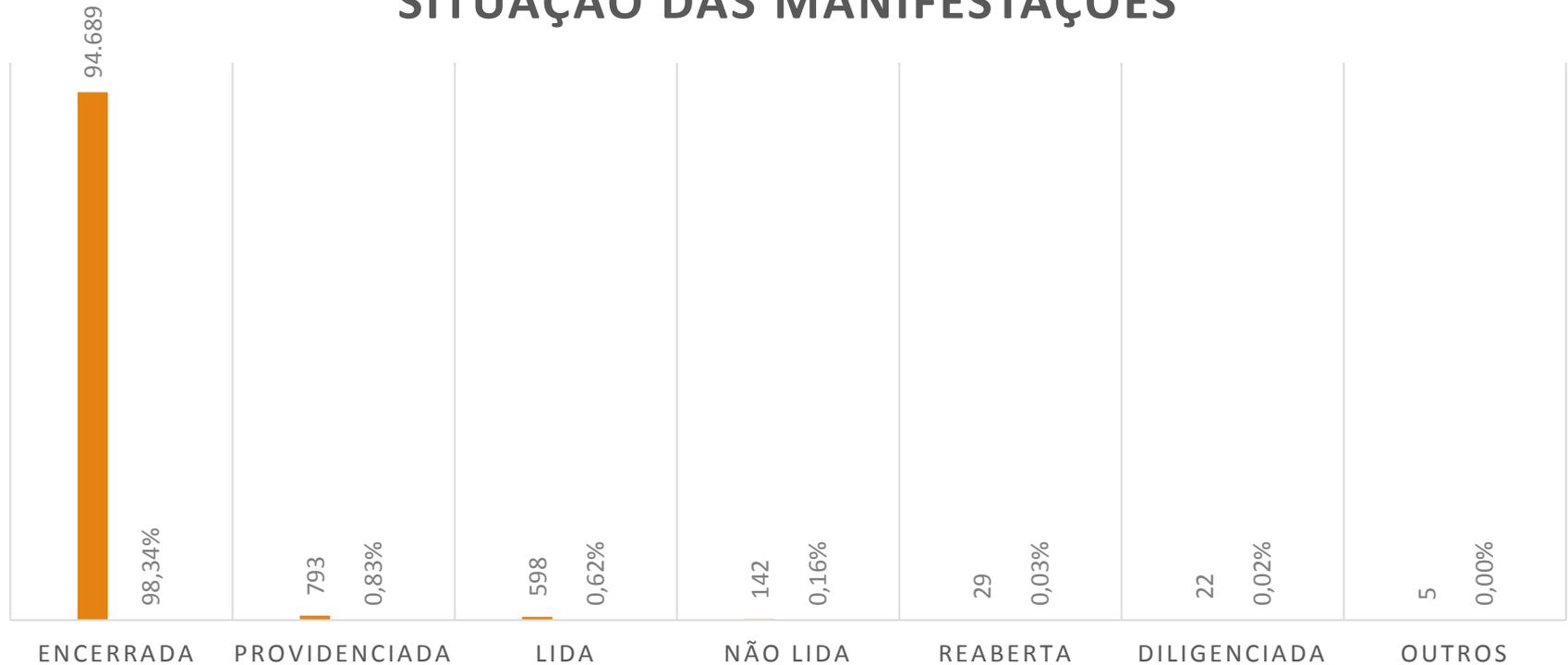
**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

# Ouidoria Geral respondeu 98,34 % dos cidadãos

A Ouidoria Geral do Estado da Bahia recebeu **96.276** manifestações no 1º trimestre de 2017

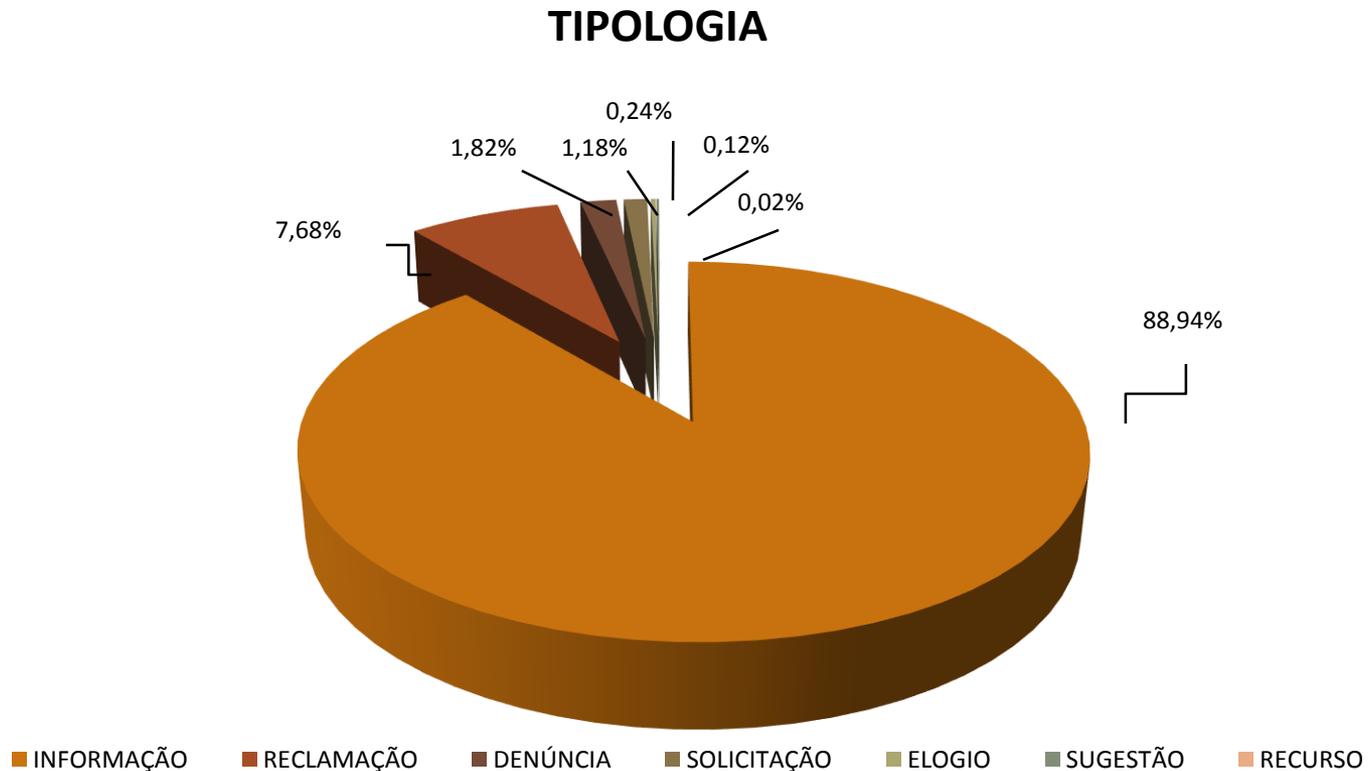
Desse total, **94.689** já foram encerradas no Sistema TAG.

## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

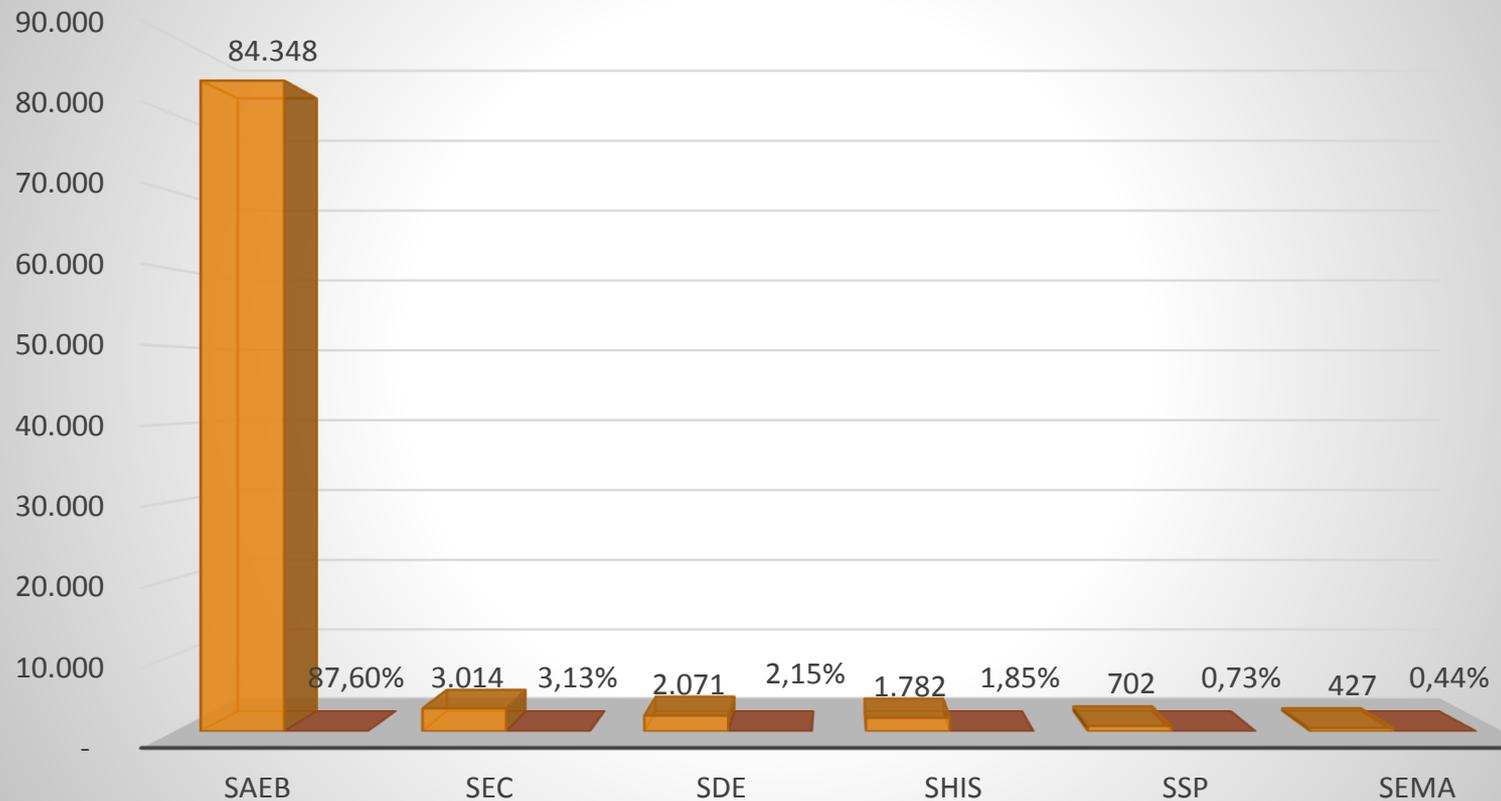


# Tipo de Manifestações

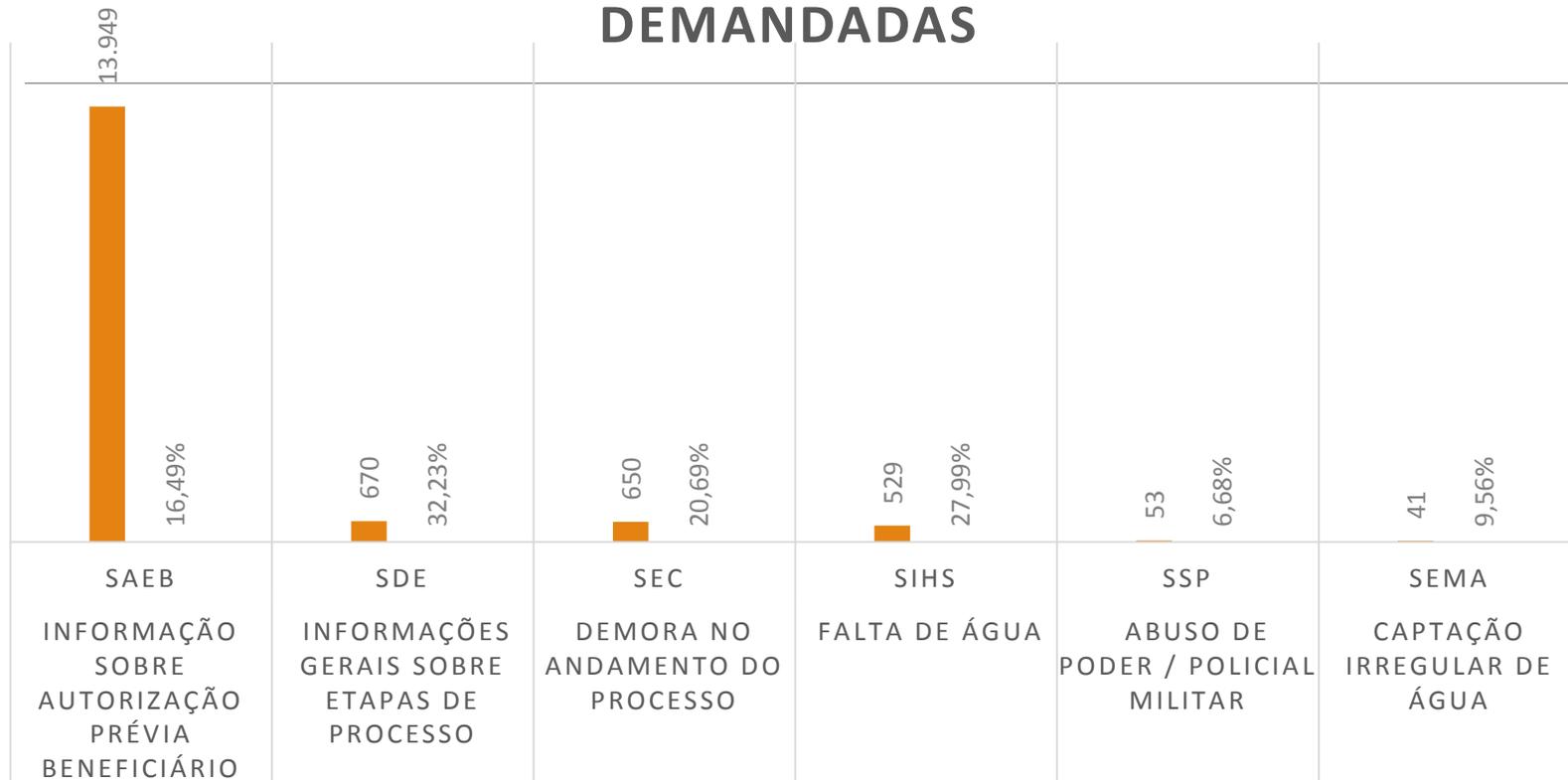
Do total 96.276 registros 85.630 são pedidos de informações; 7.389 reclamações; 1.752 denúncias; 1.140 solicitações; 234 elogios e 113 sugestões. Os recursos da LAI equivalem a 18 manifestações.



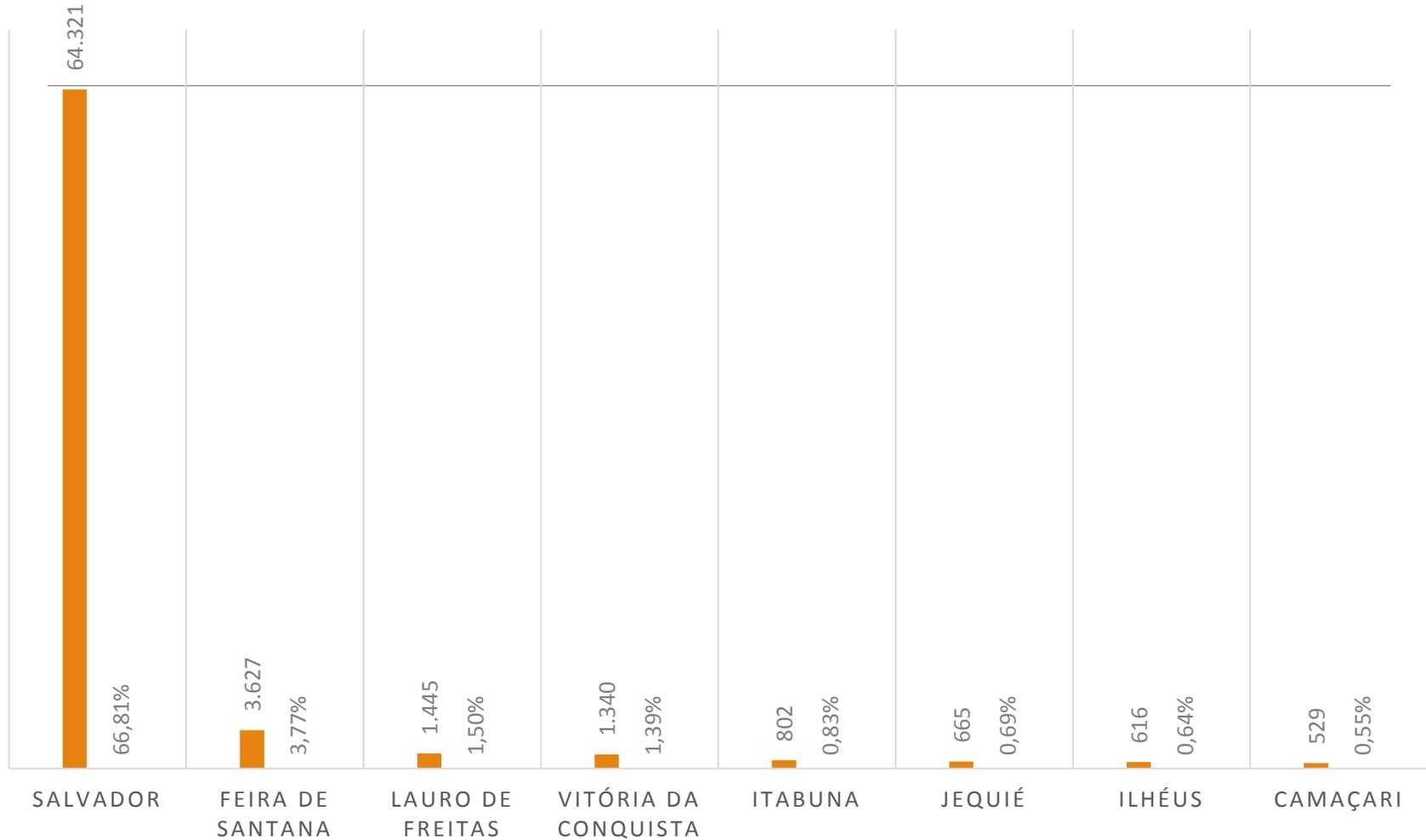
## SECRETARIAS MAIS DEMANDADAS



## ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES MAIS DEMANDADAS



## MUNICÍPIOS MAIS DEMANDADOS



# NOTÍCIAS

## OGE capacita ouvidores da Polícia Militar, Corpo de Bombeiros e SSP

Mais de cem policiais militares de Salvador participaram da capacitação da Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado, oferecida pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) em parceria com a Secretaria Estadual de Administração (Saeb).



A formação realizada no dia 16/02, voltada para comandos regionais de setores da Polícia Militar da Bahia (PM), Secretaria de Segurança Pública (SSP) e Corpo de Bombeiros, tem como objetivo consolidar o sistema de ouvidorias do Estado como instrumento de gestão pública.

## **Folião que for vítima de racismo deve procurar atendimento qualificado**

Durante o carnaval , as denúncias de racismo, intolerância religiosa e violência contra a mulher, entre outras, podem ser feitas pelo 0800 284 0011, pelo site da ouvidoria geral, no Centro Nelson Mandela da Secretaria de Promoção da Igualdade Racial do Estado (Sepromi), localizado na sede do Procon (Rua Carlos Gomes, 746, centro).

A ação é resultado da parceria entre a OGE e Sepromi que busca ampliar os canais de acesso para casos de violações de direitos humanos durante os dias de Carnaval.



## Ouvidoria Geral do Estado realiza 2.529 atendimentos no Carnaval

Em esquema de plantão durante o carnaval, a Ouvidoria Geral do Estado registrou 2.529 atendimentos aos cidadãos durante o Carnaval 2017. Deste total, 89,17% já foram encerradas no prazo de 24 horas. Em comparação com os atendimentos realizados no Carnaval 2016, houve um crescimento de 1.544 registros.

O meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi o telefone, com 88,69%, seguido do atendimento através do site da OGE (8,30%) e das redes sociais (1,30%).



Dos registros, 86,32% foram classificados como pedidos de informações sobre os serviços públicos prestados pelo Estado, 9,21% representa reclamações, seguido por denúncias (2,17%), elogios (0,12%), sugestão (0,08%).

## Ouvidoria Geral lança projeto Ouvidoria Ativa para todo estado

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) lança o projeto Ouvidoria Ativa em videoconferência para toda a Rede de Ouvidorias Especializadas da Bahia.

O evento foi realizado no dia 29 de março, no Instituto Anísio Teixeira (IAT).

O projeto é uma iniciativa da Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com as ouvidorias especializadas das secretarias e órgãos do Estado, que visa informar a população sobre a finalidade, funcionamento e canais de acesso da Rede de Ouvidorias do Estado.



## **Classes sociais e ideologia são temas da segunda formação Cidadão em Ação**

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE realizou no dia 09/02), mais um formação Cidadão em Ação: formando agentes sociais para o fortalecimento da cidadania. O objetivo da iniciativa é promover o protagonismo social. O encontro aconteceu no auditório da Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia –Cerb



## **Equipe da Ouvidoria Geral recebe capacitação para qualidade do atendimento ao cidadão**

Com o objetivo de qualificar o atendimento ao cidadão, a equipe de atendentes da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebeu no dia 7 e 8 de fevereiro, capacitação da Secretaria de Administração (Saeb), através da Coordenação de Discriminação de Modelo, área de Treinamento e Seleção do Serviço de Atendimento ao Cidadão (Sac).

## Ouvidoria Ativa realiza primeiro atendimento para moradores do Curuzu e região

Moradores dos bairros da Liberdade, Largo do Tanque, Curuzu, Calçada e região participaram do primeiro atendimento do projeto Ouvidoria Ativa, realizado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no dia 24/03. O evento aconteceu no Colégio Estadual Rubén Dario, em San Martin.

A ação é uma iniciativa da OGE em parceria com as ouvidorias especializadas das secretarias e órgãos do Estado e visa informar a população sobre a finalidade, funcionamento e canais de acesso da Rede de Ouvidorias do Estado.



## Organização social é tema do segundo encontro do Ciclo de Palestras

Palestra com diretor da IndustriALL Global Union, Fernando Lopes, realizado quinta (2/3). O encontro foi o segundo realizado pelo Ciclo de Palestras “Protagonismo social: uma ação que transforma”, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com a Universidade Federal da Bahia e o Movimento Política Solidária.

**CICLO DE PALESTRAS**  
**PROTAGONISMO SOCIAL:**  
**UMA AÇÃO QUE TRANSFORMA**

**Fusões sindicais para superar o neoliberalismo:**  
**a experiência da IndustriALL Global Union em construir**  
**times após a fusão de 3 Federações Mundiais, com**  
**Fernando Lopes - sindicalista e diretor**  
**da IndustriALL Global Union**

**Quando:** 2 de março, às 19h  
**Onde:** Escola de Administração  
UFBA – Vale do Canela  
**End:** Av. Reitor Miguel Calmon, s/n

**Canais de inscrição:**  
**Tel:** (71) 3115.3870  
**Site:** [www.ouvidoria.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.ba.gov.br)

UFBA #POLÍTICA Solidária **BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

## Formação Cidadão em Ação conclui primeira turma

Com o objetivo de promover o protagonismo social através do fortalecimento dos grupos sociais, a Ouvidoria Geral do Estado – OGE realizou no dia (9/3), o último encontro da primeira turma da formação Cidadão em Ação: formando agentes sociais para o fortalecimento da cidadania. O evento aconteceu na Universidade Corporativa do Serviço Público (UCS).

# ACESSE E SAIBA MAIS

---

- [www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)
- 0800 2840011
- **WhatsApp** (71) 99911-7631
- Atendimento presencial
- Postos itinerantes por meio do **SAC Móvel**
- Aplicativo **TAG** para Android

