

Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

-2º trimestre de 2015-



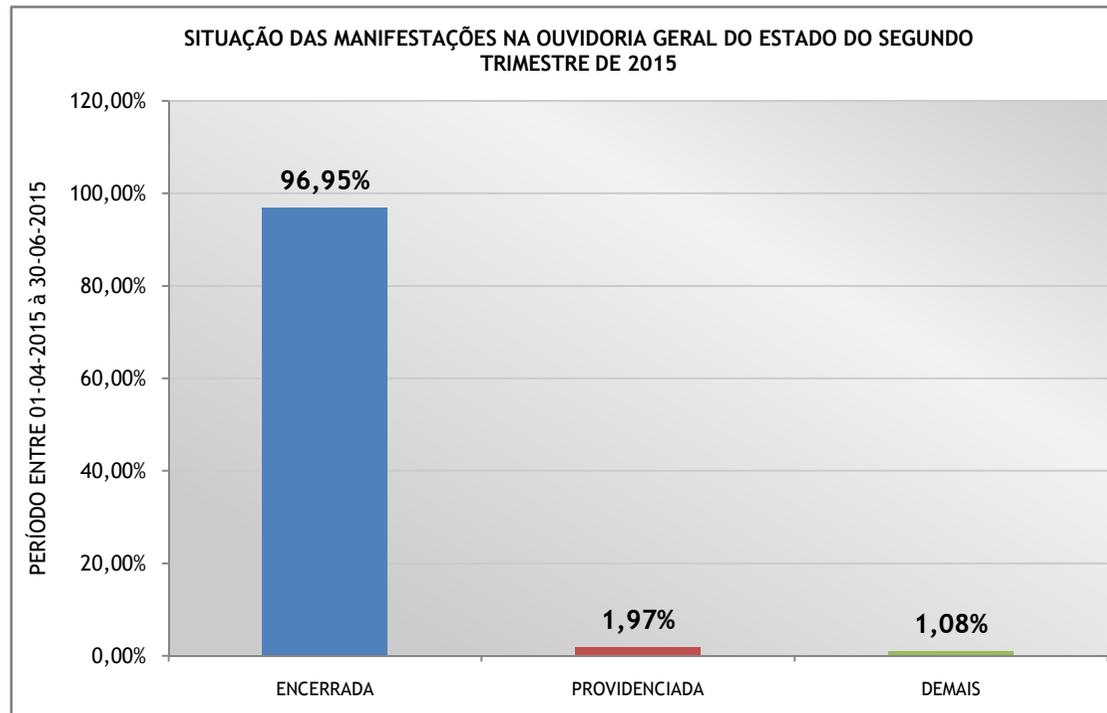
Secretaria de Comunicação Social- SECOM
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE

Dados

Ouvidoria Geral respondeu a 96,95 % dos cidadãos.

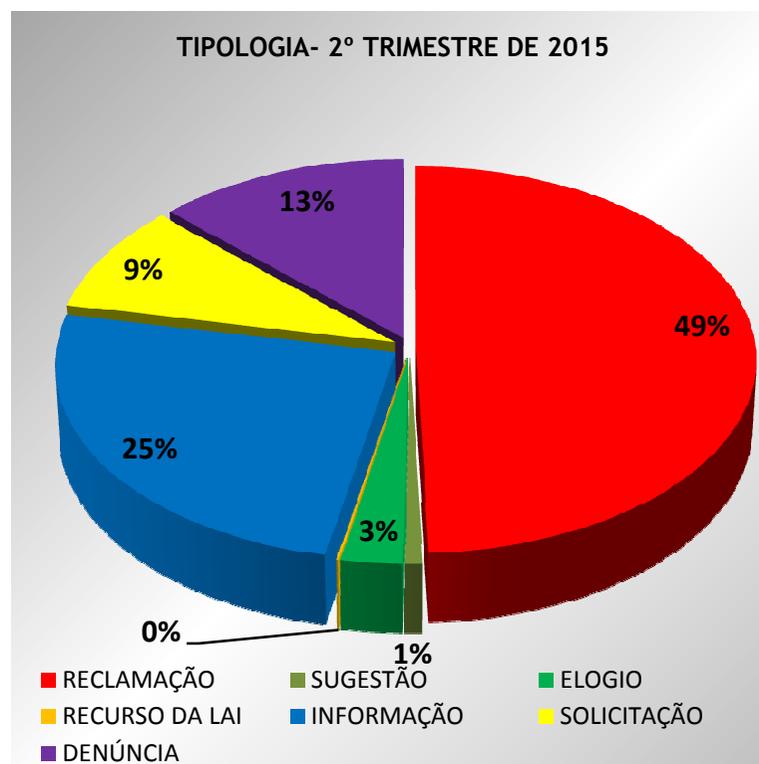
A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 10.106 manifestações no segundo trimestre de 2015.

Desse total 9.798 encontram-se com situação encerrada no sistema TAG.

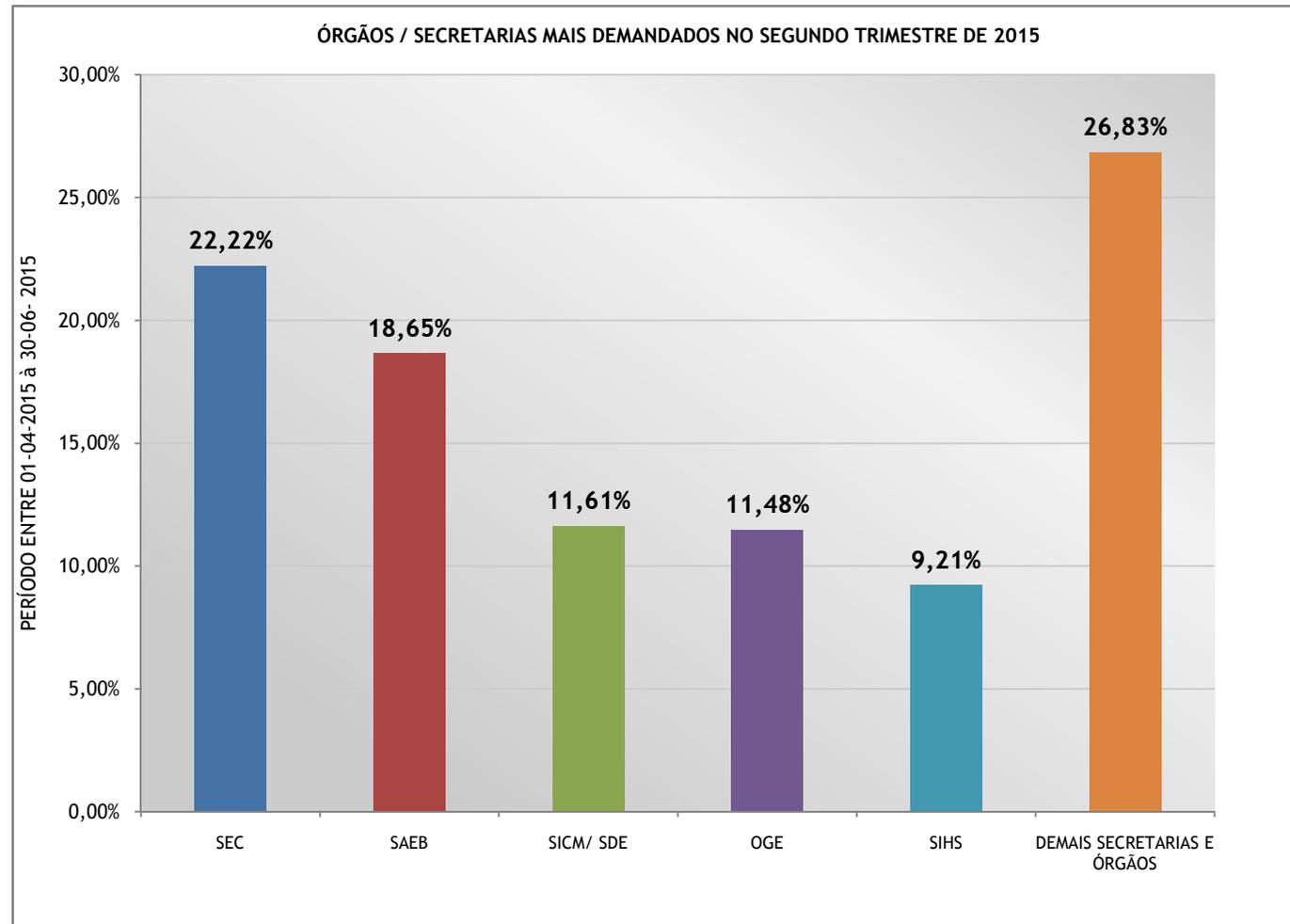


Classificação por tipologia:

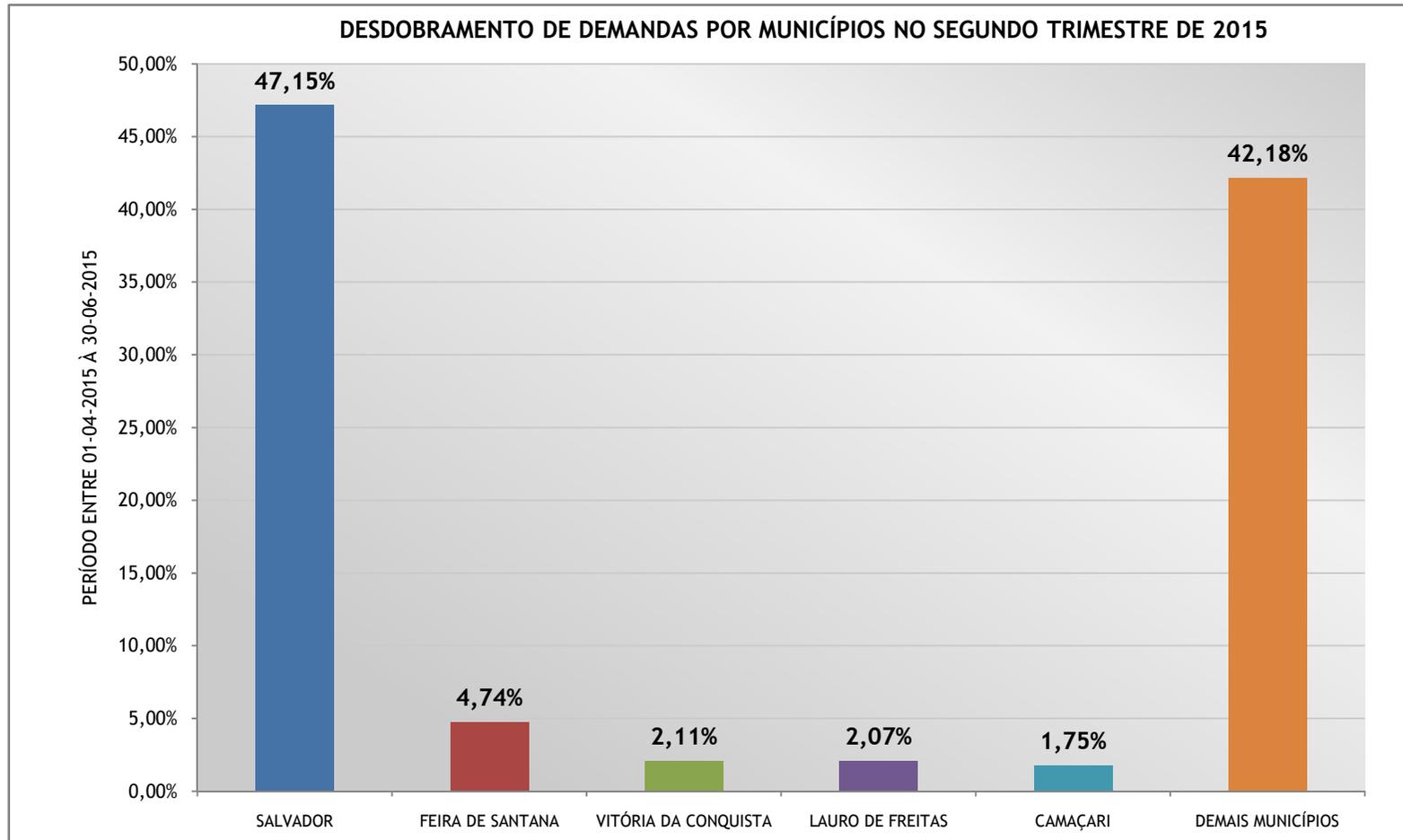
Do total 10.106 registros pode-se constatar que 49% são reclamações, 9% solicitações, 13% denúncias, 1% sugestões, 25% informações e 3% elogios . Os recursos da LAI equivalem a 0,11%.



Desdobramento por Secretarias/ órgãos demandados:

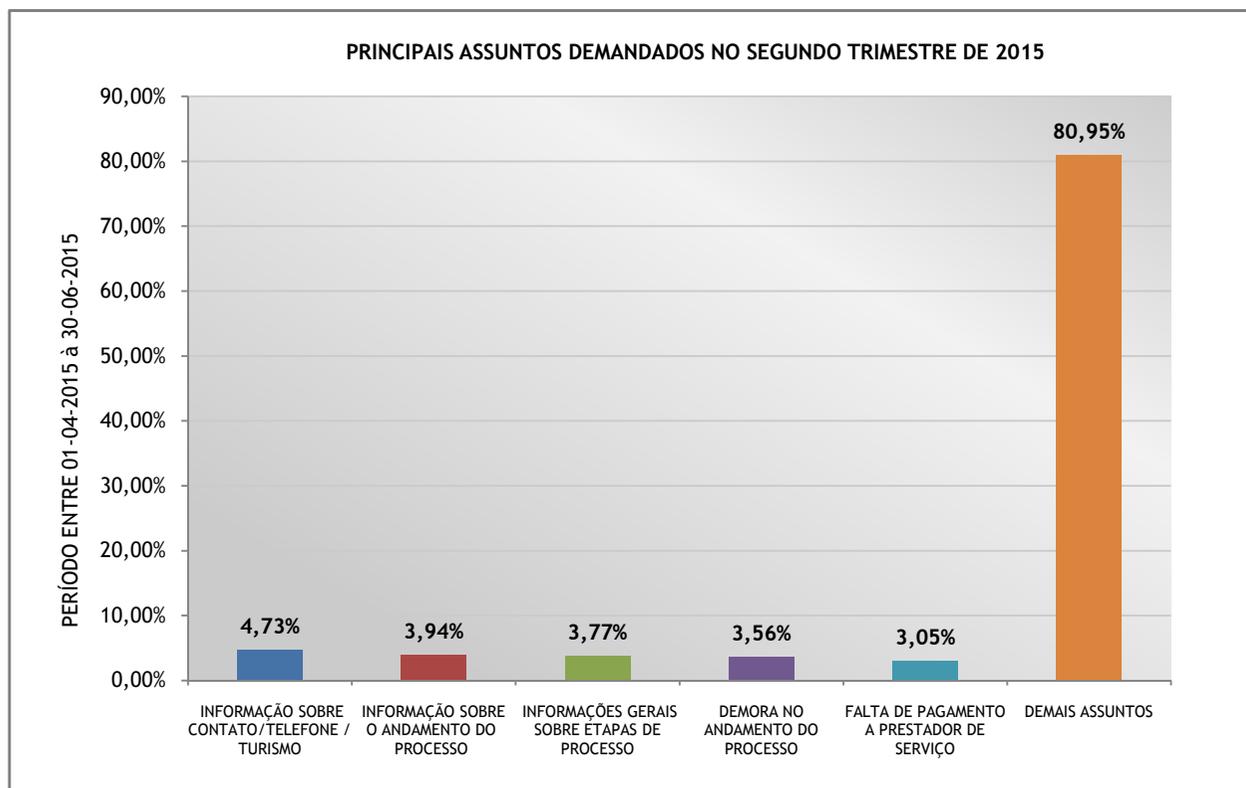


Desdobramento por municípios demandados:

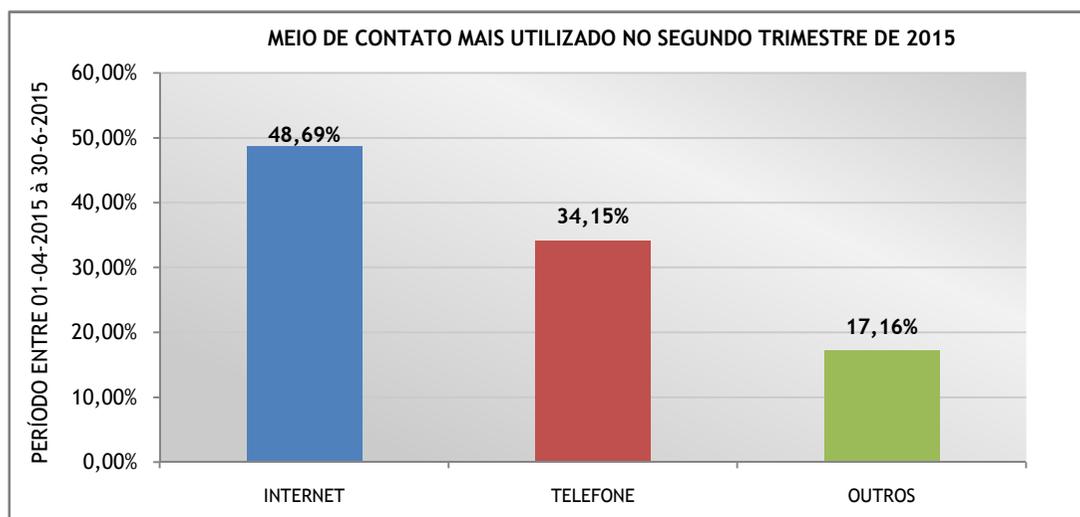
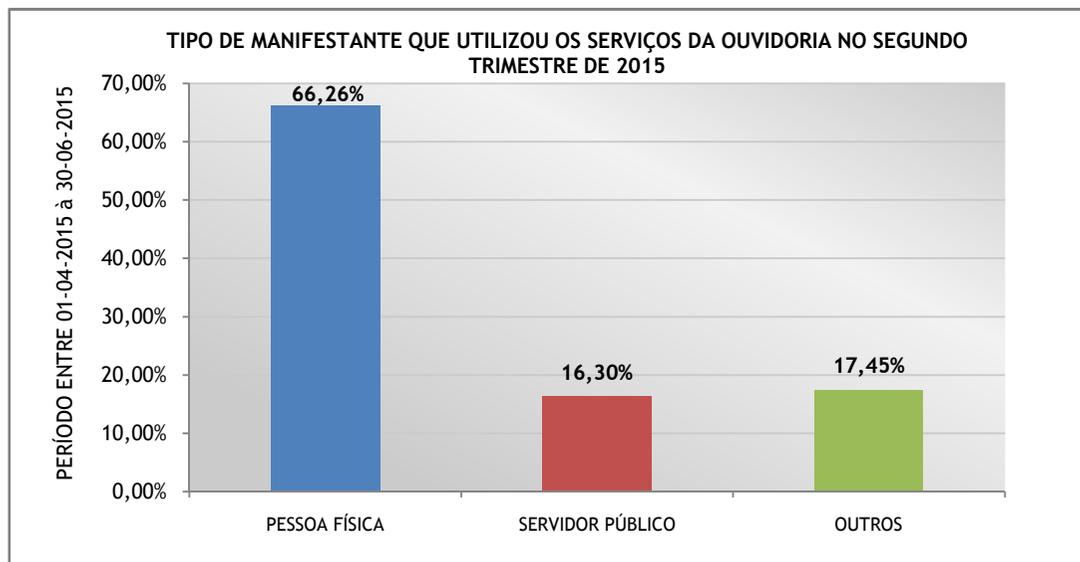


Assuntos mais demandados:

Como demanda principal pode-se considerar que o pedidos de informação sobre o contato/ telefone/ turismo foi o assunto específico mais classificado entre os registros da Ouvidoria. No gráfico abaixo pode-se conferir os principais assuntos com maior volume de registros no segundo trimestre de 2015:



Demais classificações:



Notícias

8/11

OGE tem novo Ouvidor Geral



O novo Ouvidor Geral do Estado da Bahia, Yulo Oiticica assumiu o cargo em 27 de Abril de 2015 com o objetivo de potencializar e ampliar os mecanismos de participação e controle social em todo estado, visando a garantia de direitos e a qualidade dos serviços públicos prestados a população. Militante dos direitos humanos, Yulo foi Deputado Estadual por quatro mandatos consecutivos. Iniciou sua trajetória política ainda jovem nas pastorais da Igreja Católica. Na Assembléia, atuou como vice-líder. Presidiu a Comissão de Direitos Humanos por seis vezes. Criou e presidiu duas frentes parlamentares: Defesa dos Direitos e Políticas Públicas de Juventude e em Defesa da Assistência Social, visando a garantia de políticas públicas para os jovens e para os usuários da assistência social. “Agradeço a confiança do governador Rui Costa para assumir este novo desafio que é dar continuidade ao trabalho já realizado pela Ouvidoria, tendo em vista a modernização da gestão, a eficiência do Estado, mas priorizando a otimização da prestação de serviços públicos e a capacitação dos servidores para melhor atender o cidadão. O nosso maior compromisso é garantir a efetivação das políticas públicas em todo estado” destacou Yulo.

Ouvidoria Geral do Estado lança aplicativo de celular para otimizar participação dos cidadãos.

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) tem se consolidado como um importante canal de participação social e, para ampliar ainda mais o acesso do cidadão aos seus serviços, desenvolveu o aplicativo do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG APP, para a plataforma Android. Agora o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitar informações sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado através do aparelho celular. O download do aplicativo pode ser feito pelo site www.ouvidoriageral.ba.gov.br.

Recurso - Outra melhoria importante feita no sistema de atendimento ao cidadão da OGE foi a criação da ferramenta de recurso para o usuário que não ficar satisfeito com a resposta sobre a solicitação, denúncia ou reclamação que fez, podendo recorrer ao Estado dentro do mesmo registro. "São melhorias que irão possibilitar um acesso maior e a satisfação do cidadão em relação a sua participação. E isso é de extrema relevância, pois a participação social é fundamental no processo democrático, não só para a qualidade dos serviços públicos como para a transparência", avaliou o ouvidor geral, Yulo Oiticica.



Ouvidoria Geral do Estado atende 93% das demandas registradas no primeiro semestre do ano.

Em evento promovido pela Secretaria de Comunicação Social do Estado da Bahia (SECOM), no dia 16 de julho, no auditório da Assembléia Legislativa, no CAB, em Salvador, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) divulgou o balanço das atividades no primeiro semestre de 2015. De acordo com o órgão, neste período, foi registrado um total de 25.392 atendimentos. Foram 12.344 reclamações (48,61%), 6.595 solicitações de informação (25,97%), 2.945 denúncias (11,60%), 2.330 solicitações de serviços (9,18%), 956 elogios (3,76%), 209 sugestões (0,82%), 13 pedidos de recurso (0,06%).

Ainda segundo a OGE, 47,10% dos registros são feitos via internet. Logo atrás, com 35,16%, está os atendimentos feitos por telefone. A aposta do Governo do Estado para melhorar o fluxo de informação no território baiano é justamente a convergência dos meios. Na oportunidade, foi apresentado o TAG Móbil, um aplicativo que já está funcionando e amplia as possibilidades de comunicação entre a população e a administração pública.