

Relatório das Ações da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia

-3º trimestre de 2015-



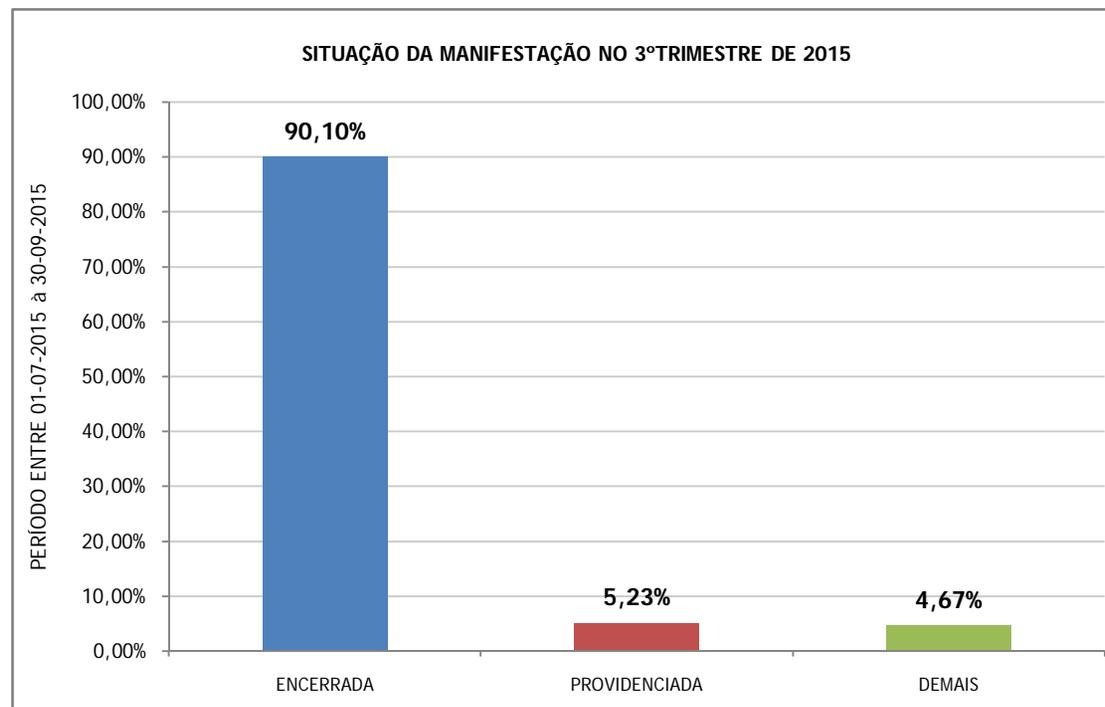
Secretaria de Comunicação Social- SECOM
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE

Dados

Ouvidoria Geral respondeu a 90,10 % dos cidadãos.

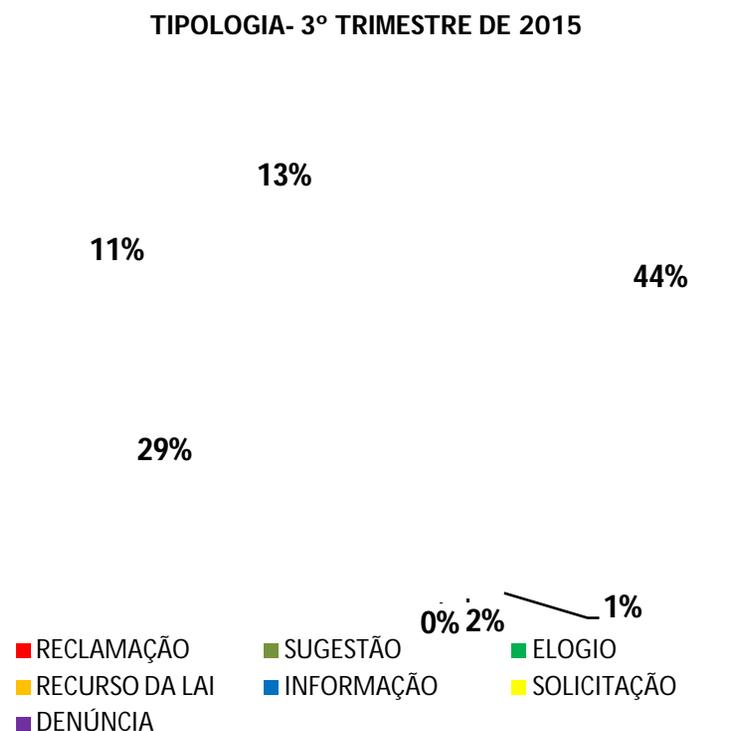
A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 11.380 manifestações no terceiro trimestre de 2015.

Desse total 10.253 encontram-se com situação encerrada no sistema TAG.

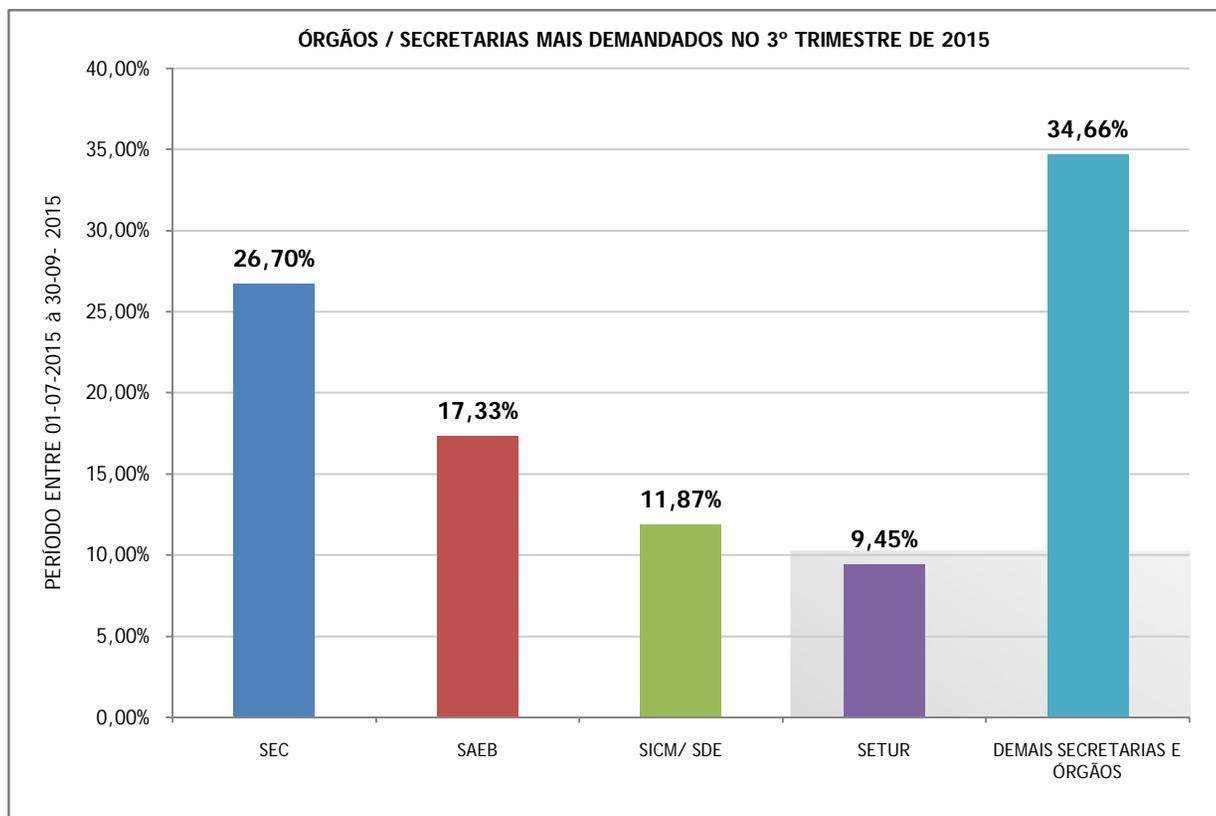


Classificação por tipologia:

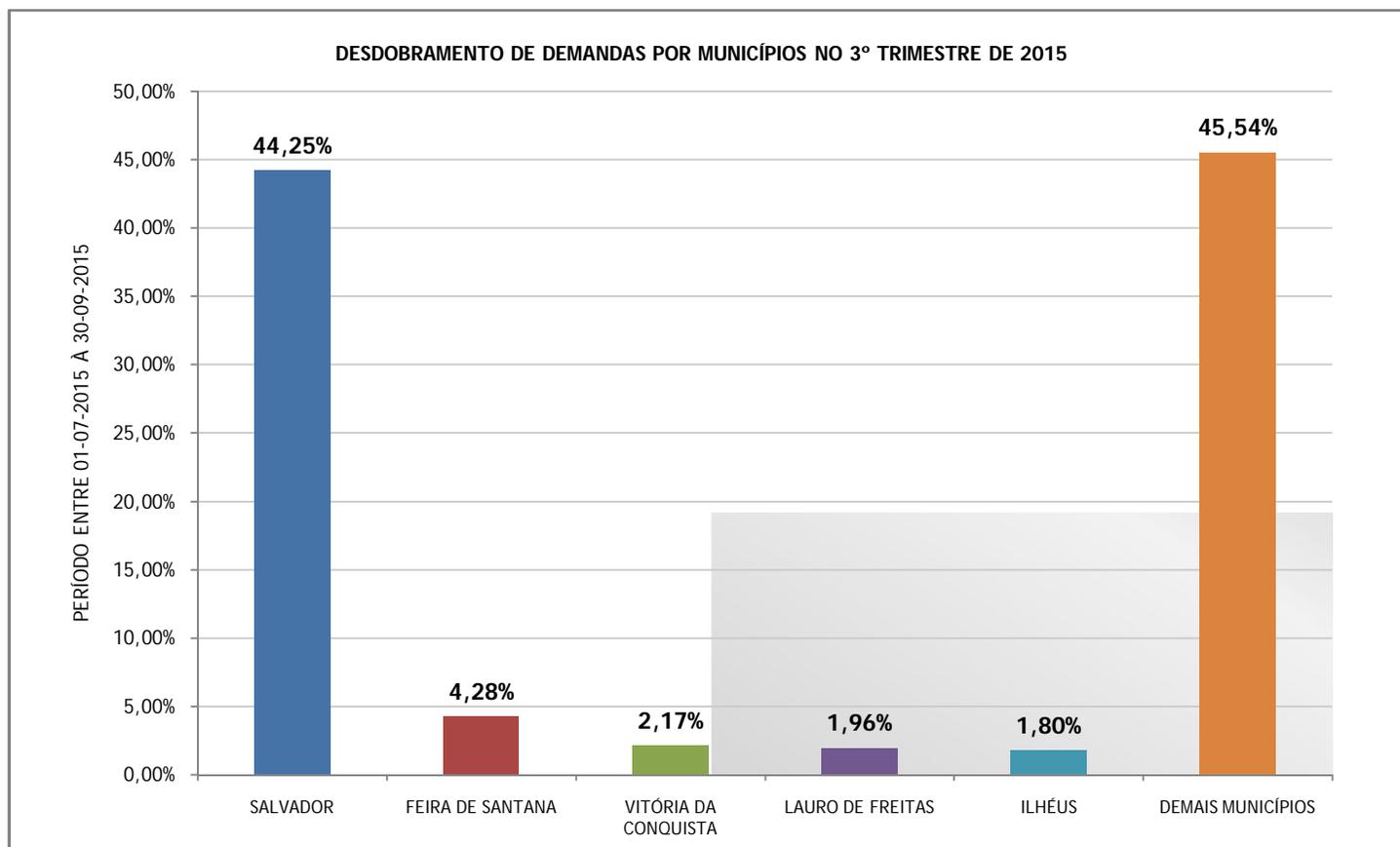
Do total 11.380 registros pode-se constatar que 44% são reclamações, 11% solicitações, 13% denúncias, 1% sugestões, 29% informações e 2% elogios . Os recursos da LAI equivalem a 0,13%.



Desdobramento por Secretarias/ órgãos demandados:

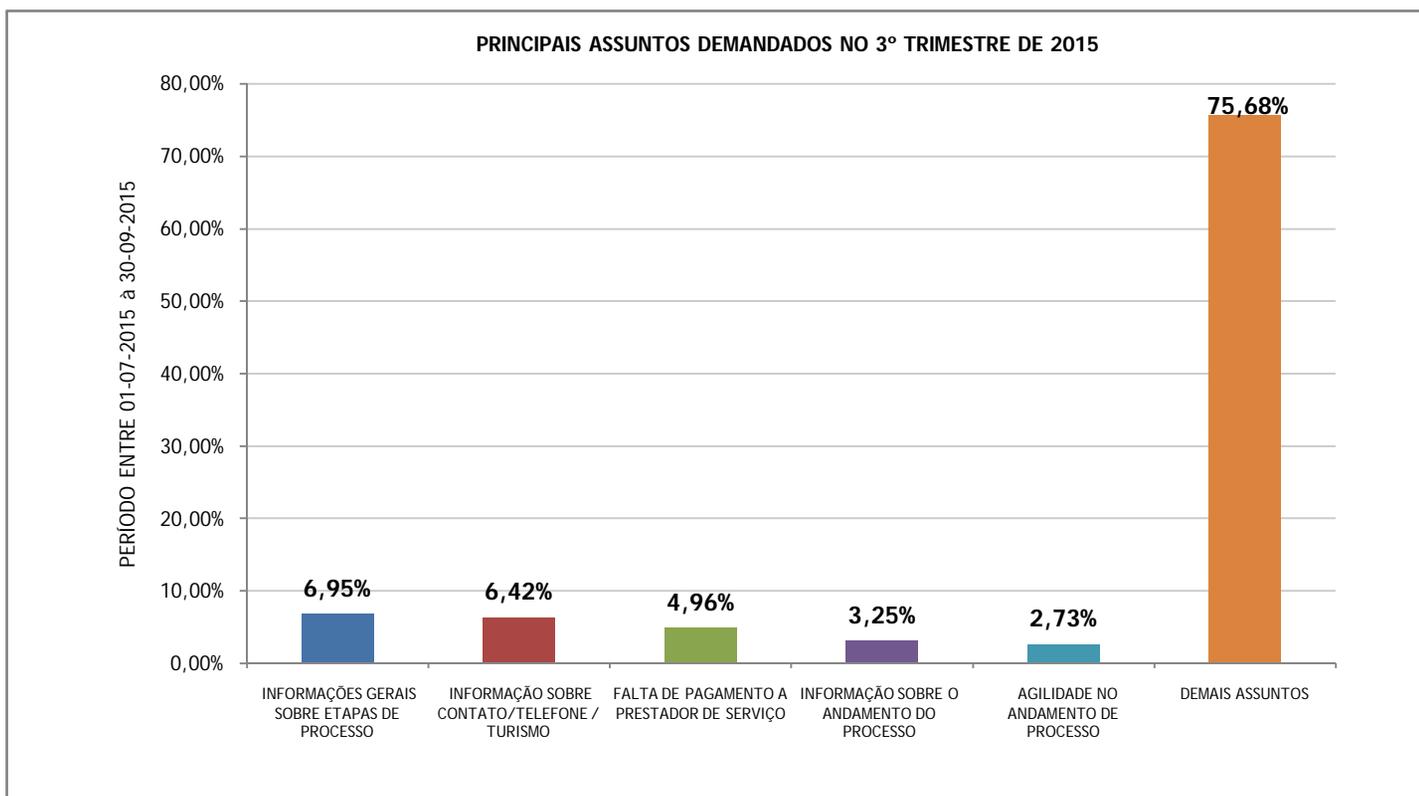


Desdobramento por municípios demandados:

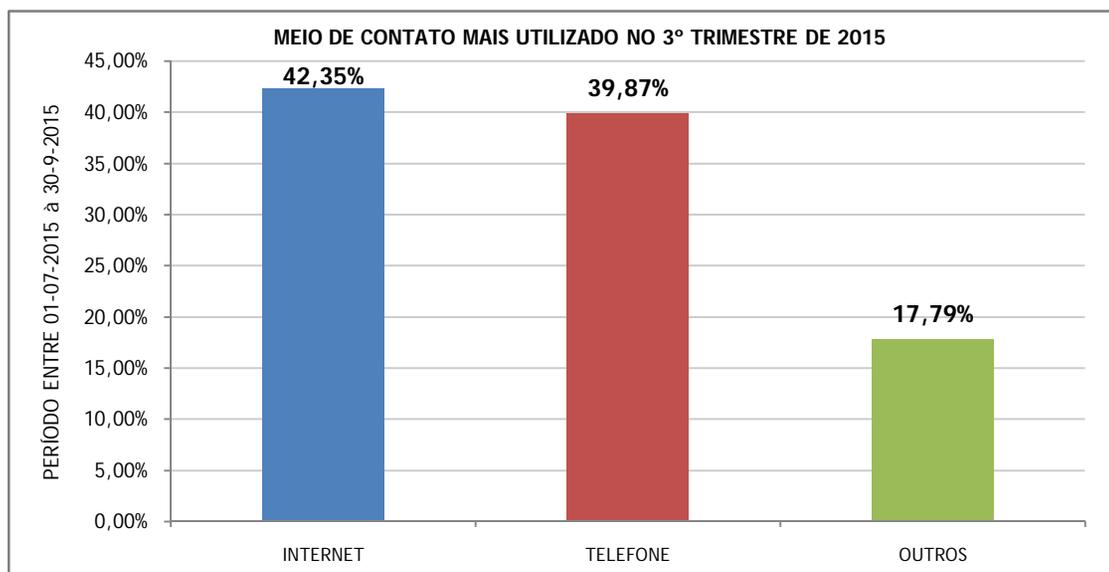
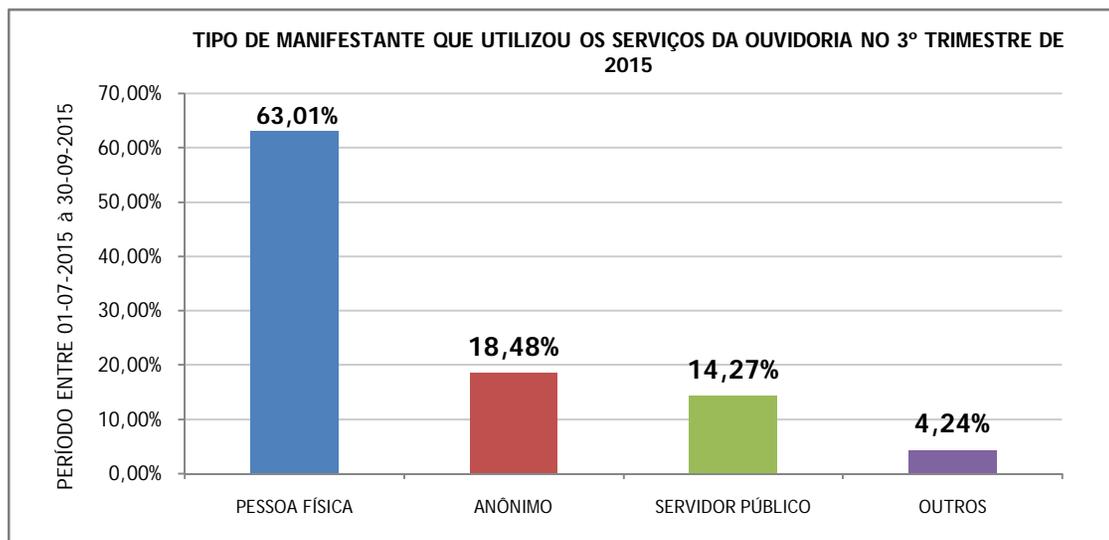


Assuntos mais demandados:

Como demanda principal pode-se considerar que os pedidos de informações gerais sobre etapas de processo 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 terceiro trimestre de 2015:



Demais classificações:



Notícias

8/11

Ouvidoria Geral atende a 50% das demandas no mesmo dia

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) tem se destacado na missão de proporcionar o diálogo entre o Governo da Bahia e a sociedade. Em média, mais de 90% das demandas são solucionadas durante o mês e 50% de cada quesito são atendidas no mesmo dia da solicitação.

Somente no primeiro semestre de 2015, o órgão responsável por fortalecer a democracia no território baiano realizou 25.392 atendimentos. Ao todo, 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%) e 13 pedidos de recurso (0,06%). Em agosto, 3.997 manifestações referentes aos serviços públicos também foram feitas. Deste total, 80% já foram respondidas.

De acordo com a pesquisa Escala Brasileira de Transparência (EBT), realizada pela Controladoria Geral da União (CGU), a Bahia está entre os 12 estados brasileiros que atendem a obrigatoriedade da transparência pública prevista na Lei de Acesso à Informação, que entrou em vigor no estado em maio de 2012. A EBT é uma metodologia para medir a lisura de estados e municípios em relação à comunicação com a comunidade.

“Nós temos uma lei federal de 2011 de acesso à informação, e a Bahia aprovou a sua em 2012. A partir disso, a Ouvidoria Geral do Estado passou a ter uma função articulatória. Ela é a ponte entre o cidadão e a administração pública. Criamos um sistema de fácil acesso e rápida informação. Esse caráter de agilidade e transparência é o que nos dá visibilidade. A lei nos dá um prazo de no máximo 30 dias para fornecer as informações solicitadas”, explica o ouvidor-geral do Estado, Yulo Oiticica.

OGE capacita ouvidores das secretarias e órgãos estaduais

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) realizou no 15 de setembro mais uma capacitação com ouvidores especializados de secretarias e órgãos estaduais. Desta vez, participaram do treinamento o ouvidor titular da Universidade Estadual de Feira de Santana - Uefs, Marconi Porto Sena, e a ouvidora adjunta da Secretaria Estadual de Educação- Sec, Cyntia Matos, e também contou com a presença do ouvidor-geral, Yulo Oiticica.

O objetivo é preparar os ouvidores para operar o Sistema TAG, que é responsável pelo registro e gerenciamento das demandas da sociedade ao governo, visando padronizar o atendimento, otimizar o tempo de resposta e melhor atender ao cidadão.

As capacitações são realizadas pela Coordenação de Ouvidorias Especializadas (Coep), que coordena a rede de ouvidorias especializadas, com 216 ouvidores. Os treinamentos são solicitados pelas secretarias e órgãos e que consiste na apresentação das principais ferramentas do sistema TAG, através de simulações de registros, além de uma explanação da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011), entre outros temas.

Ouvidor geral participa do XVIII Congresso Brasileiro dos Ouvidores/Ombudsman

O ouvidor geral do Estado, Yulo Oiticica, foi um dos participantes do XVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman, que aconteceu entre os dias 28, 29 e 30 de setembro e 1 de outubro, em Gramado, Rio Grande do Sul. O evento realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores é considerado o maior da ouvidoria brasileira, reunindo ouvidores públicos e privados de todo Brasil, profissionais da área de relacionamento com o cidadão e especialistas da iniciativa privada e do poder público.

Com o tema "A Evolução da Ouvidoria Brasileira", o encontro tem como objetivo qualificar as ouvidorias, através da apresentação de novas estratégias para a estruturação de políticas e ações qualificativas, destacando a importância da transparência e dos mecanismos de participação e controle social para a eficiência da administração pública e privada.

Para o ouvidor-geral, as ouvidorias vêm sendo entendidas como uma ação de defesa dos interesses do cidadão. "Precisamos compreender essa nova realidade onde a administração pública deve incorporar a governança cidadã, alinhando às decisões e ações governamentais as manifestações apresentadas pela sociedade. Há poucos anos, ouvidorias, Tribunal de Contas, Corregedoria e Controladoria eram compreendidos como órgãos meramente burocráticos. Hoje eles são instrumentos na defesa dos interesses de uma sociedade participativa e uma gestão pública eficiente, que são características de uma nação democrática", explicou Yulo Oiticica.

OGE realiza audiências com secretarias e órgãos para melhor atender cidadão

Com o objetivo de aprimorar a prestação de serviços públicos do Governo Estadual, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) está realizando audiências com secretários e gestores de órgãos estaduais para oferecer dados sobre as principais demandas dos cidadãos e orientar respostas.

A primeira audiência foi com o secretário de Saúde, Fábio Vilas Boas, e o ouvidor-geral, Yulo Oiticica, que apresentou um balanço com as manifestações destinadas à secretaria, oferecendo informações gerenciais. "Esta ação está prevista no regulamento da Ouvidoria Geral, recomendando às secretarias ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção das demandas apresentadas dos cidadãos, visando melhor atendimento", explicou o ouvidor.

Como encaminhamento, a produção mensal de um gráfico pela OGE com as principais demandas da área de saúde que será enviada para a ouvidoria especializada da secretaria, agilizando e aprimorando as respostas.