

Relatório das ações abril - 2012

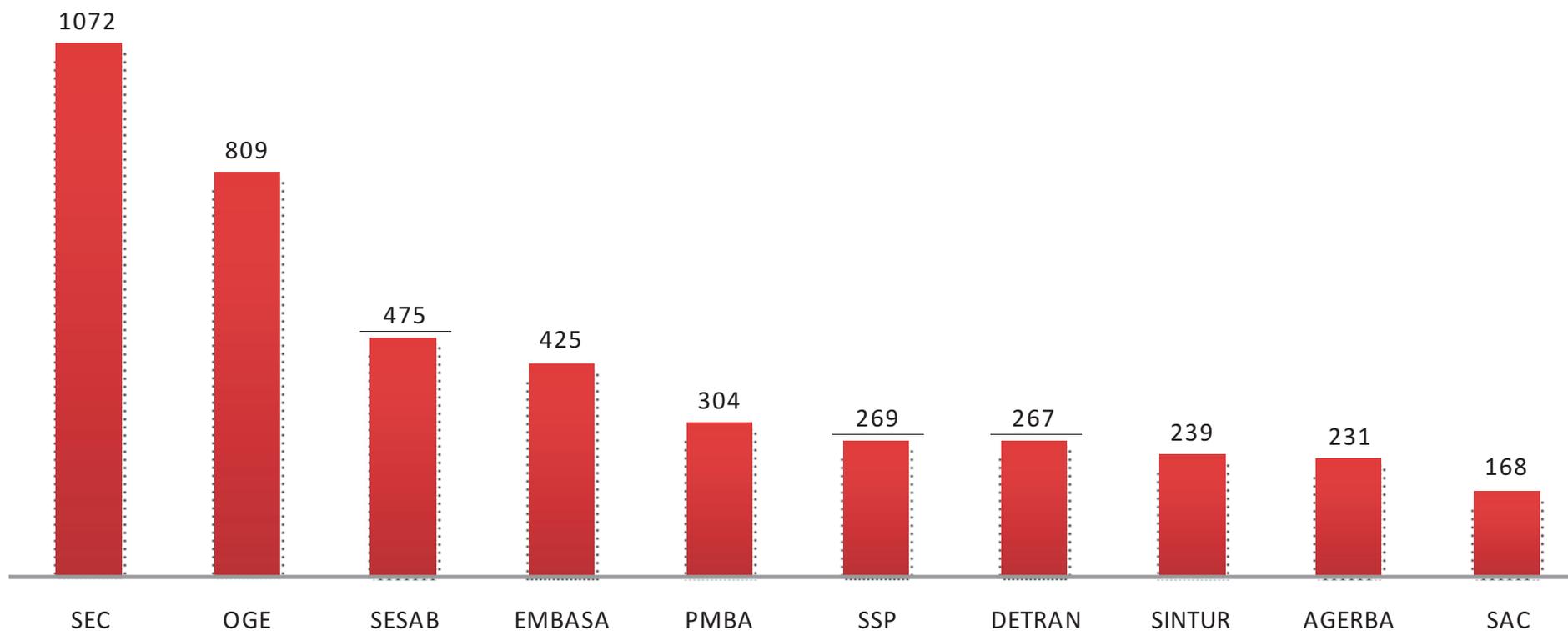
OUVIDORIA
GERAL



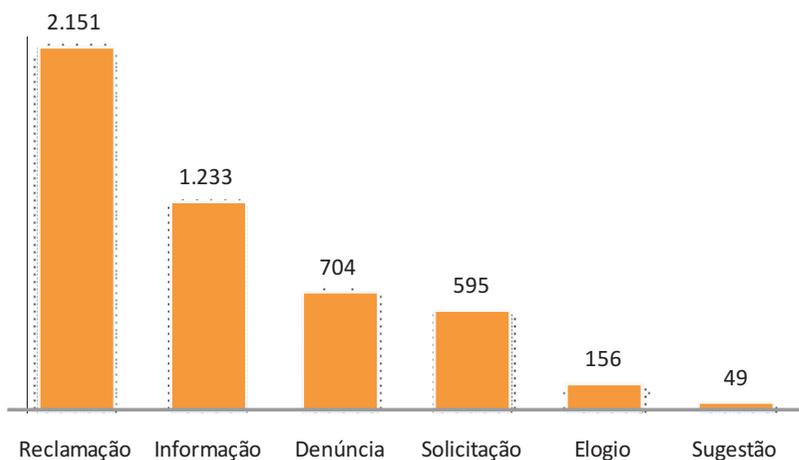
#dados

Ouvidoria Geral respondeu a 70% dos cidadãos

No mês de abril, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 5.470 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Deste total, 3.837 já foram encerradas, ou seja 70%. Durante o período a OGE, visitou 21 cidades do interior do estado, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de aproximar o cidadão da administração pública. Confira no gráfico abaixo as 10 Ouvidorias mais demandadas do mês de abril:



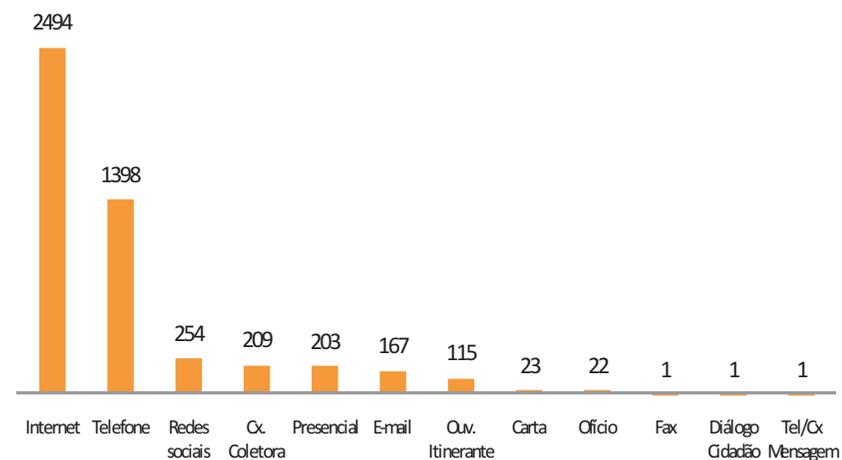
Tipologia



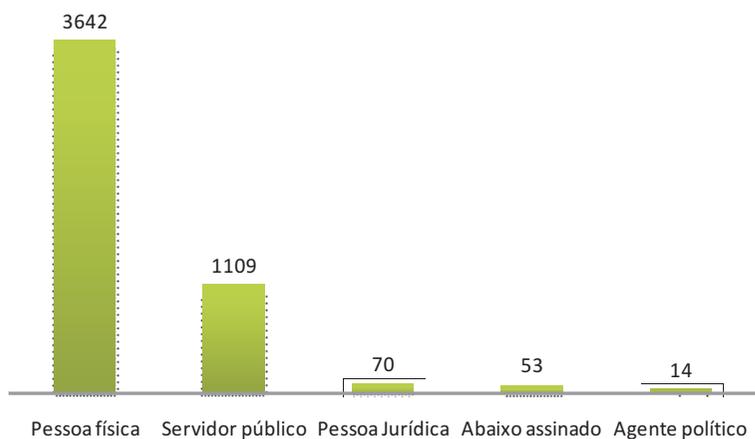
22%

das manifestações
classificadas como
reclamação referem-
se à demora no
andamento do
processo

Meio de contato



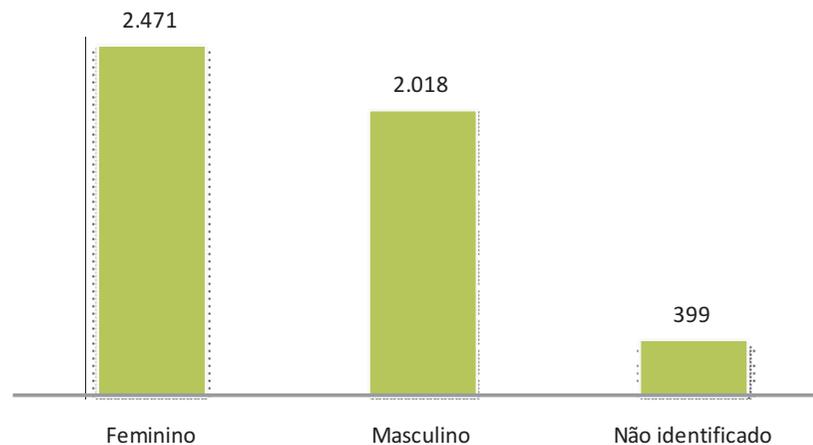
Procedência



35%

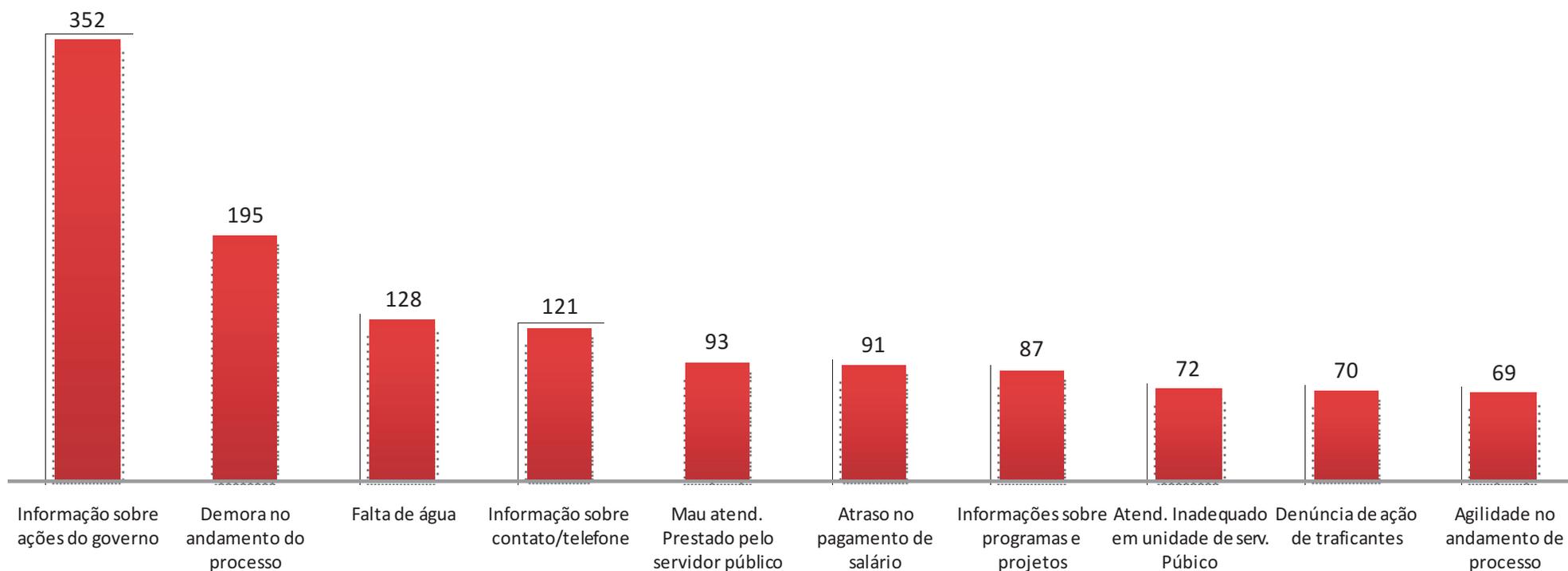
das manifestações
classificadas como
elogios referem-se
aos funcionários
públicos

Gênero



Assuntos mais demandados

Pedidos de informação sobre ações do Governo do Estado foi o item mais frequente, no mês de abril, registrado na Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, reclamações sobre a demora no andamento do processo e falta de água foram os itens mais registrados. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro no mês no gráfico abaixo:



#notícias

“Ser ouvidor é ser sensível ao cidadão”, diz ouvidor-geral

“Ser ouvidor é ser sensível ao cidadão”. A declaração é do ouvidor-geral do Estado da Bahia e presidente da Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP), Jones Carvalho, durante o Seminário “O papel da Ouvidoria Pública na consolidação da Democracia Participativa”, organizado pela ANOP, nos dias 11 e 12, em Brasília.

Em sua fala, Carvalho apresentou a experiência do Governo do Estado da Bahia em Ouvidoria, com os projetos da Ouvidoria Itinerante, que percorre cerca de 200 municípios por mês em parceria com o SAC Móvel, a parceria com a SECTI para capacitar os monitores dos Centros Digitais de Cidadania (CDC) para atuarem como agentes monitores da Ouvidoria. Na opinião do ouvidor-geral do Estado da Bahia é preciso democratizar o acesso à gestão e interiorizar o serviço de ouvidoria. “A Ouvidoria deve estar onde o povo está”, finaliza.

Seminário

Cerca de 130 ouvidores, de nove estados, participaram do Seminário “O papel da Ouvidoria Pública na consolidação da Democracia Participativa”, organizado pela Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP), nos dias 11 e 12 de abril, no Hotel Nacional, em Brasília. Uma equipe de 16 servidores de Ouvidorias Públicas do Estado da Bahia (foto) participaram do Seminário da ANOP. Do Governo do Estado participaram as ouvidorias da SJCDH, SEAP, SUCAB, AGERBA, Bahiagás, SEDIR, SEC, EBDA, ADAB, além da Ouvidoria Geral do Estado. Também integraram a delegação baiana as ouvidorias do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, da Câmara Municipal de Vitória da Conquista e da Secretaria Municipal de Saúde de Vitória da Conquista.



Delegação baiana participou do Seminário

Ouvidoria Geral apresenta versão 3.0 do TAG

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia apresentou à Rede de Ouvidorias Especializadas a versão 3.0 do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG). O evento realizado no dia 23 de abril reuniu representantes de 28 Ouvidorias Especializadas no auditório da AGERBA, em Salvador, que acompanharam a exposição das novas funcionalidades.

A nova versão busca aprimorar o TAG, cada vez mais, como uma ferramenta de apoio à gestão, pois fornece novos indicadores e a possibilidade de um diagnóstico mais detalhado da prestação dos serviços públicos e atuação do Estado. Além disso, a versão 3.0 possui novas funcionalidades para otimizar o atendimento ao cidadão e utilização dos ouvidores.

Mudanças

Entre as mudanças destacam-se a possibilidade de alterar o modo de contato e o modo de resposta, a revisão e aprimoramento do processo de encaminhamento – múltiplo ou único – na área da triagem. No que tange a área de gerenciamento das pendências, uma das novidades é a possibilidade de criar sinalizadores de situação do andamento da manifestação, do repasse para a manifestação em apuração e anexar um arquivo para uma determinada resposta para o manifestante.

Na área das estatísticas destacam-se a revisão e o aprimoramento das funcionalidades da análise dinâmica dos dados básicos e da análise da demanda. Por fim, a nova versão permite a produção de indicadores de apoio à gestão, com múltiplas ordenações e múltiplos critérios de seleção.



OGE capacita servidores para utilização da nova versão do TAG

Os servidores da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia foram capacitados para utilizarem a nova versão do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), que estará disponível na próxima quarta-feira (2). O treinamento reuniu uma equipe de 26 pessoas, responsável pelo atendimento via 0800-284-0011.

Durante a capacitação foram apresentadas as novas funcionalidades do TAG, principalmente nas áreas de atendimento, triagem, consultas e gerenciamento das manifestações. Entre as mudanças destacam-se a possibilidade de alterar o modo de contato e o modo de resposta, a revisão e aprimoramento do processo de encaminhamento – múltiplo ou único – na área da triagem.

No que tange a área de gerenciamento das pendências, uma das novidades é a possibilidade de criar sinalizadores de situação do andamento da manifestação, do repasse para a manifestação em apuração e anexar um arquivo para uma determinada resposta para o manifestante.



Confira as mudanças do TAG em nosso site

Elaboração



OUVIDORIA GERAL

www.ouvidoriageral.ba.gov.br
0800-284-0011
@ouvidoriageral
Assessoria de Comunicação
(71) 3115-6918

+ conteúdo



Confira a nossa galeria de vídeos no YouTube

www.youtube.com/user/ouvidoriageralbahia



Nos adicione no Facebook

[/www.facebook.com/ouvidoriageralbahia](http://www.facebook.com/ouvidoriageralbahia)



Siga-nos e acompanhe as nossas ações

www.twitter.com/ouvidoriageral



Nos adicione também no Orkut

<http://migre.me/4dVsq>

**Notas*

614 manifestações, oriundas da SSP, AGERBA e da SESAB, não foram inseridas nos gráficos da página 3 pois a integração entre o banco de dados destas Secretarias com o da Ouvidoria Geral não foi concluída.