

# Relatório das ações agosto - 2011

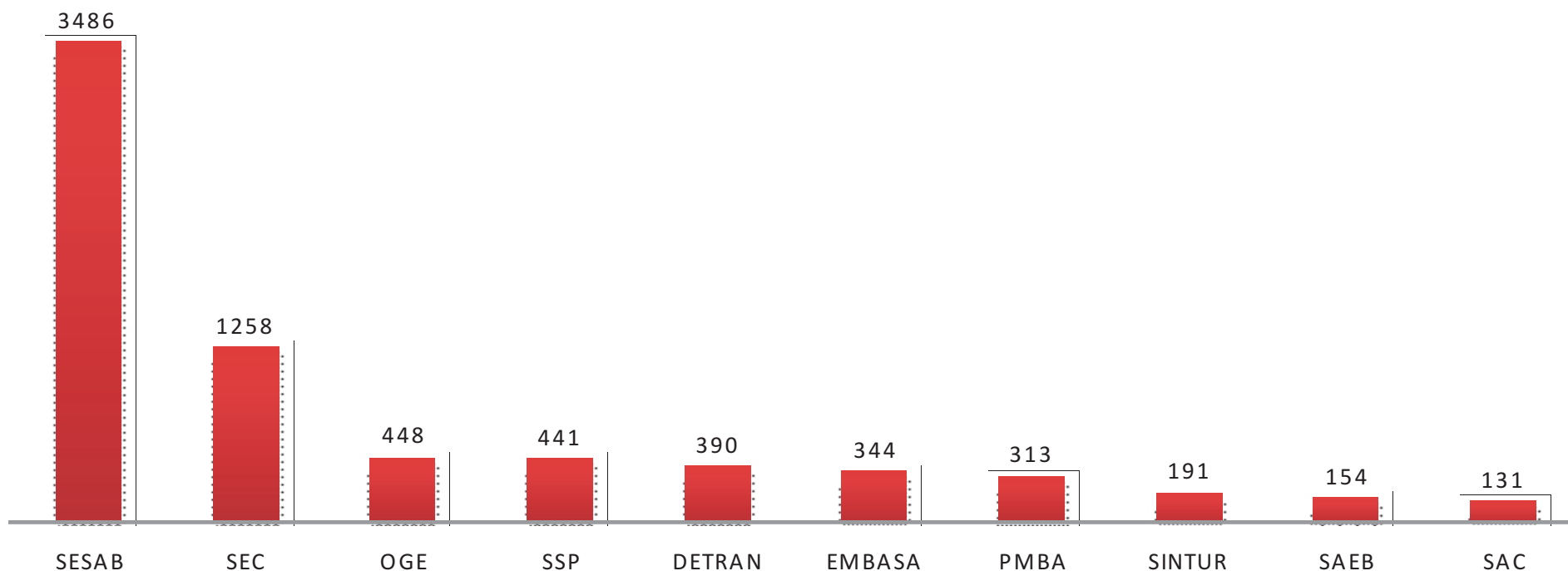
OUVIDORIA  
GERAL



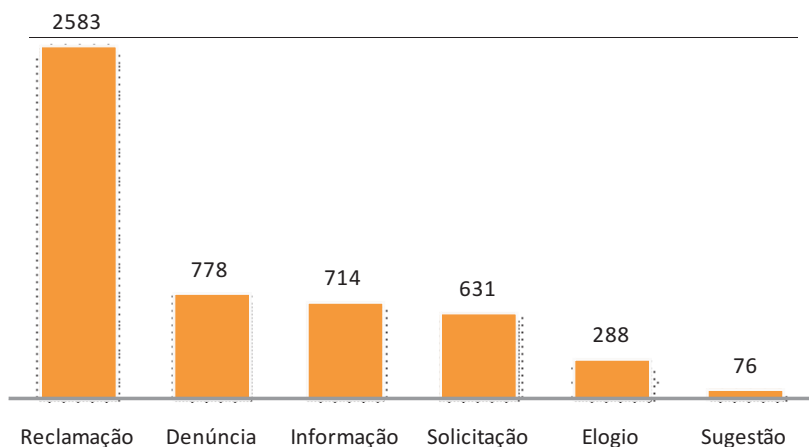
# #dados

## Ouvidoria Geral recebeu 8.666 registros em agosto

8.666 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais foram registradas na Ouvidoria Geral do Estado (OGE) no mês de agosto. Deste total, 6.315 foram encerradas, ou seja 73%. Durante o período a OGE visitou 19 municípios baianos, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado. Abaixo listamos as Ouvidorias mais demandas em agosto:



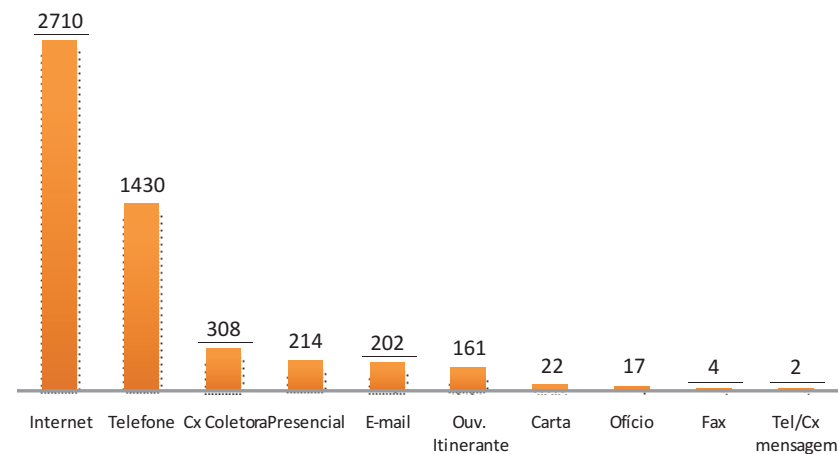
## Tipologia



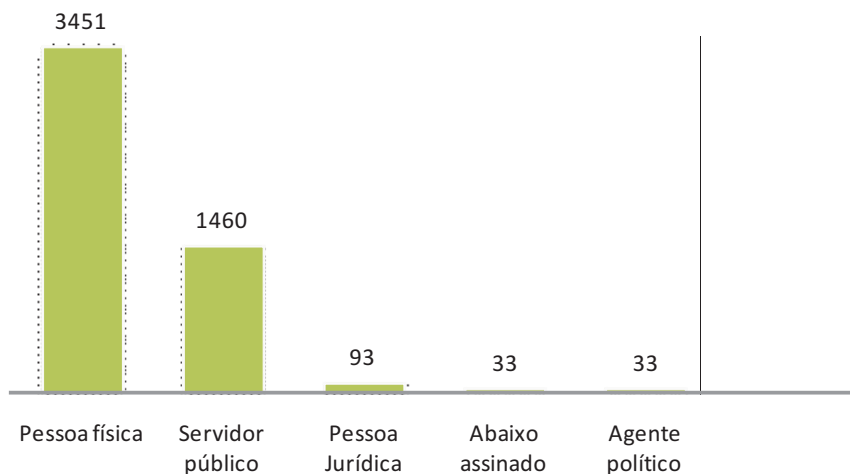
32%

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

## Meio de contato



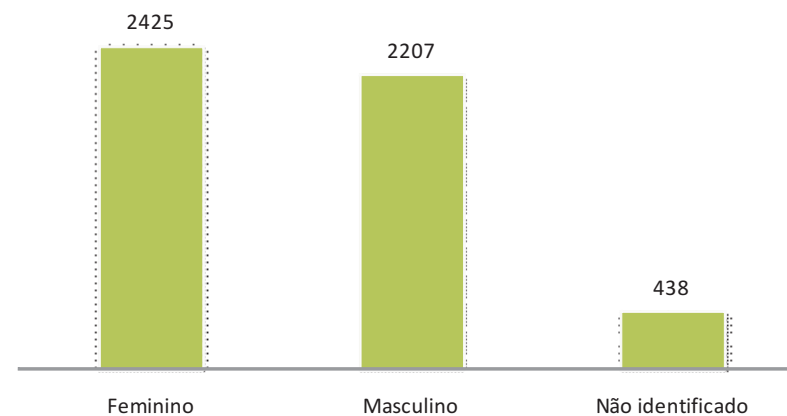
## Procedência



24%

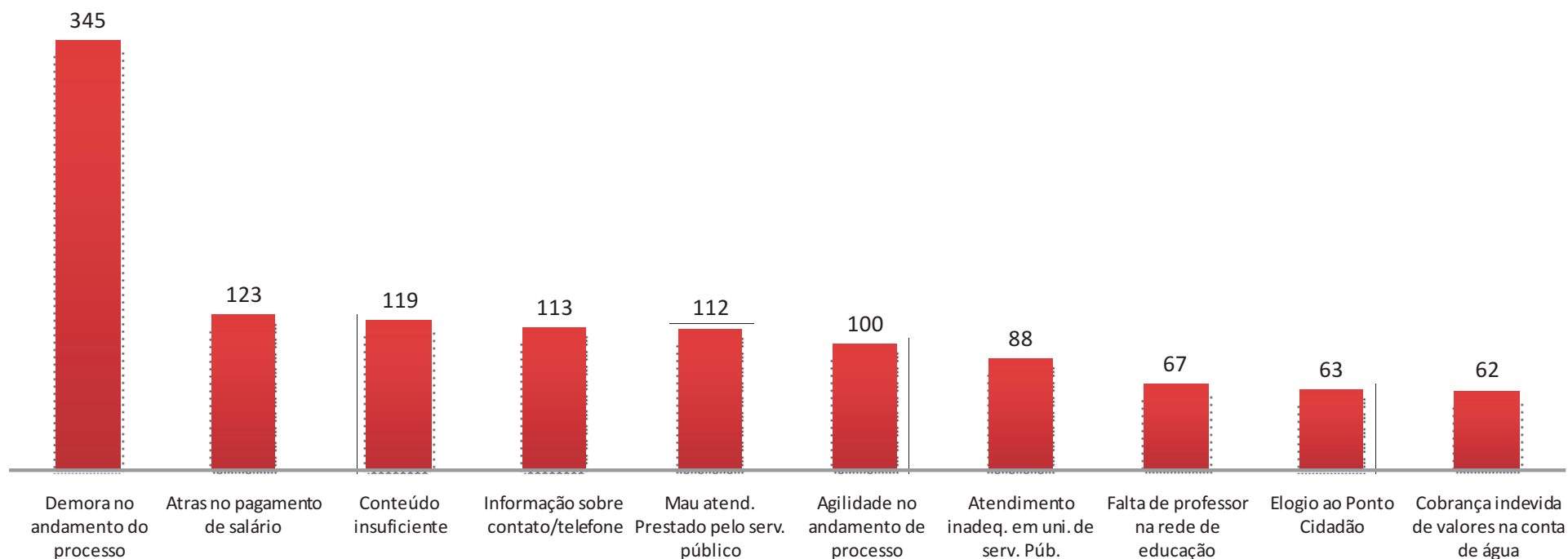
das manifestações  
classificadas como  
elogios referem-se  
a boa prestação  
dos Ponto  
Cidadão

## Gênero



## Assuntos mais demandados

A demora no andamento do processo foi o item mais reclamado no mês de agosto pelos cidadãos que procuraram a Ouvidoria Geral do Estado. No período destacam-se ainda as queixas sobre o atraso no pagamento de salário e solicitações para otimizar a agilidade no andamento de processo, sobretudo de aposentadoria. Confira os assuntos cujo registro foram mais frequentes no gráfico abaixo:



# #notícias

## Câmara de Vereadores irá utilizar sistema da Ouvidoria Geral

A Câmara de Vereadores de Salvador (CMS) firmou convênio com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia para utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), sistema de registro e gerenciamento de manifestação/atendimento, desenvolvido pela OGE. Com a assinatura, as ouvidorias funcionarão de forma integrada, o que irá significar respostas mais rápidas aos cidadãos, tendo em vista que a comunicação entre os órgãos acontecerá por meio do sistema.

A assinatura do Termo de Cooperação Técnica contou com a presença do presidente da casa legislativa, Pedro Godinho, a ouvidora da Câmara de Vereadores de Salvador, Olívia Santana, e o ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, demais vereadores e equipe da Ouvidoria da CMS.



“Muitas vezes, o cidadão nos procura aqui na Câmara, mas a demanda é de competência do Estado, agora, com essa parceria, vamos encaminhar os registros direto para o Estado”, pontuou o presidente da Câmara. Para a ouvidora-geral da CMS, Olívia Santana, a parceria irá fortalecer a instituição e potencializar o atendimento ao cidadão em Salvador.

Para o ouvidor-geral do Estado, as parcerias da Ouvidoria Geral com outros órgãos consolidam o Estado da Bahia como referência em funcionamento e instalação de ouvidoria no Brasil. “A nossa meta é fortalecer as ouvidorias públicas no Brasil, auxiliando estados e municípios a implantarem e/ou fortalecerem as suas respectivas ouvidorias”, explica Carvalho.

## OGE irá auxiliar prefeitura de Barra a implantar ouvidoria no município

O prefeito da cidade de Barra, Artur Filho, e o ouvidor do município Aedo Queiroz, visitaram a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) para conhecer a estrutura e o funcionamento da OGE. A Ouvidoria Geral servirá de modelo e prestará assessoria técnica para a implantação do serviço de ouvidoria em Barra

Durante o encontro, o ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, apresentou o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), as funcionalidades da OGE, assim como a importância da ouvidoria para administração pública.



“O papel principal de uma ouvidoria é responder ao cidadão. Porém podemos auxiliar também a gestão pública, a partir do momento em que analisamos as demandas da sociedade e convertemos as manifestações em indicadores de avaliação dos serviços públicos estaduais”, pontuou Carvalho.

Segundo o prefeito de Barra, a população nunca contou com o serviço de ouvidoria no município. “Acreditamos que ao implantar uma ouvidoria em nossa cidade iremos ampliar o diálogo com os cidadãos e aumentar a participação popular em nossa gestão”, diz Filho. Na reunião, o ouvidor-geral do Estado disponibilizou, gratuitamente, o TAG e a assistência técnica da OGE para a implantação da ouvidoria municipal.



## Experiência da OGE é apresentada em Seminário Nacional



A experiência da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) foi apresentada no 7º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, que aconteceu em Curitiba (PR). O evento, organizado pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, pretende reuniu 200 ouvidores no debate acerca dos desafios e oportunidades para as ouvidorias.

A Ouvidoria Geral participou dos painéis “Modelos de Gestão e a utilização da Ouvidoria como instrumento de mudanças estratégicas” e “A Regulamentação da Atividade do Ouvidor no Brasil: Uma análise e proposições sobre o PL 342/07”.

## 19 municípios foram visitados

No mês de agosto foram realizados atendimentos em 19 cidades do interior baiano, em parceria com o SAC Móvel. Com a presença da OGE os cidadãos puderam registrar reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.



## Ouvidoria Geral promove capacitação da equipe de atendimento



A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) iniciou no mês de agosto um ciclo de cursos e capacitações dos seus servidores com o objetivo de melhorar o trabalho prestado ao cidadão e o fortalecimento da equipe.

A primeira atividade, uma dinâmica de grupo com os funcionários da Central de Atendimento (CEA), foi realizada na Fundação Luís Eduardo Magalhães (FLEM). A atividade contou com a coordenação da psicóloga Eliana Rebouças.

## SEDUR tem novas ouvidoras

A Secretaria de Desenvolvimento Urbano da Bahia (SEDUR) tem novas ouvidora. Karine Costa Gonçalves será a ouvidora titular da SEDUR e Magda Lorena Macedo Oliveira, a adjunta



Karine  
(vermelho)  
Magda (preto)  
são as novas  
ouvidorias da  
SEDUR

# + conteúdo



**Confira a nossa galeria de vídeos**

**<http://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](http://www.twitter.com/ouvidoriageral)**



**Nos adicione também no Orkut**

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

[www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)

0800-284-0011

@ouvidoriageral

Assessoria de Comunicação

(71) 3115-6918

*\*Notas*

*3.596 manifestações, oriundas da SSP 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.*