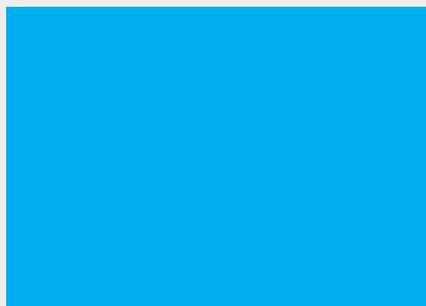




# Relatório das ações 2013

OUVIDORIA  
GERAL

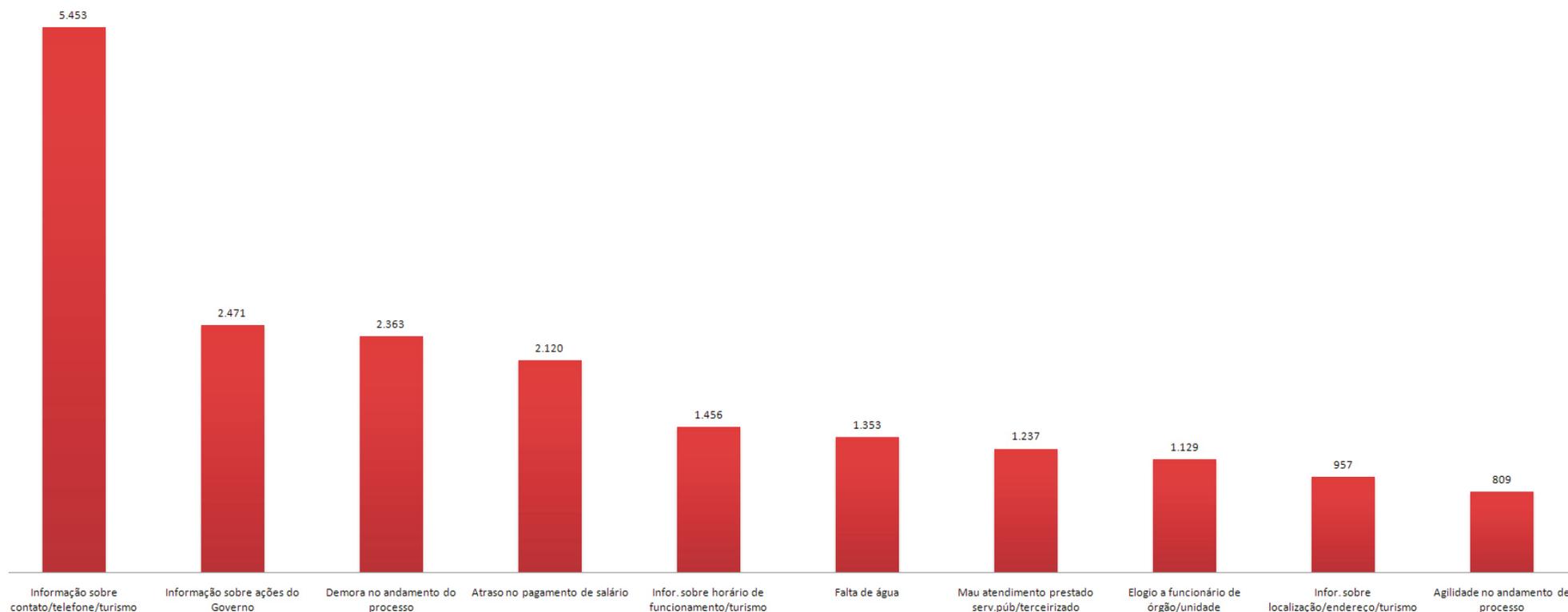


#dados

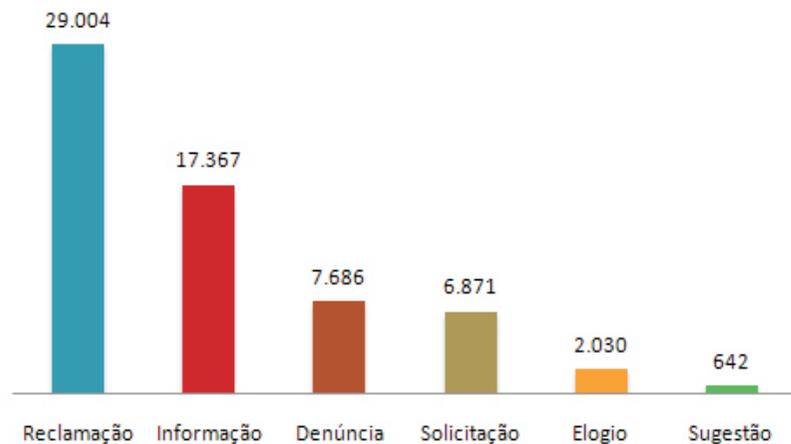


## Ouvidoria Geral atendeu 91% das demandas em 2013

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) se mostrou um vigoroso canal de participação popular. De 2007 a 2013 atendeu mais de 500 mil cidadãos e efetuou mais de 600 mil registros, respondendo a 97,93%. Em 2013 foram registradas 75.863 manifestações e, deste total, 91% dos registros já foram respondidos. No gráfico abaixo é possível visualizar os assuntos mais demandados do período:

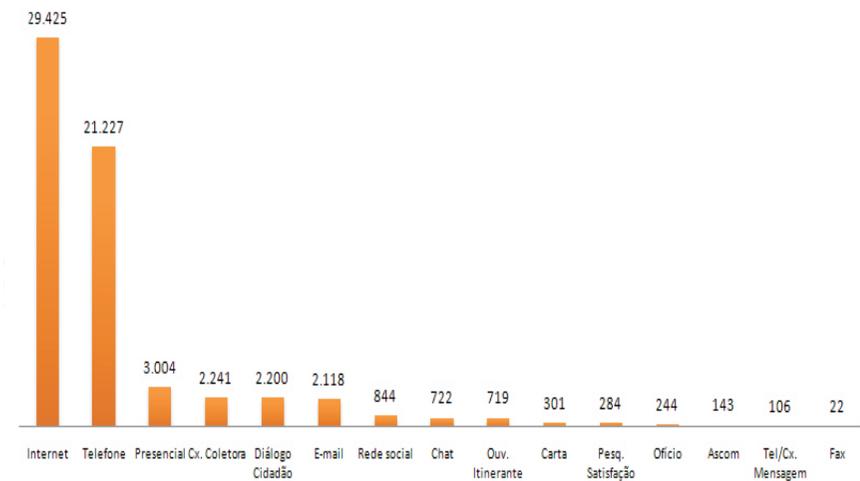


## Tipologia



**8%**  
das manifestações classificadas como reclamação referem-se à demora no andamento do processo

## Meio de contato

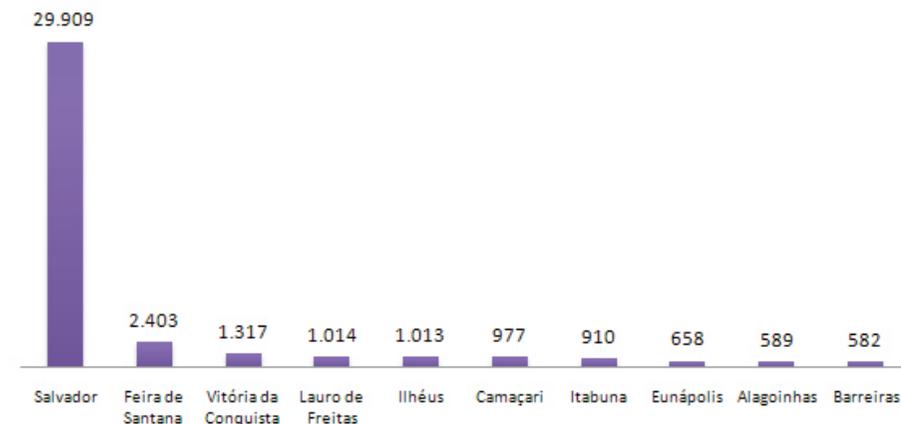


## Procedência



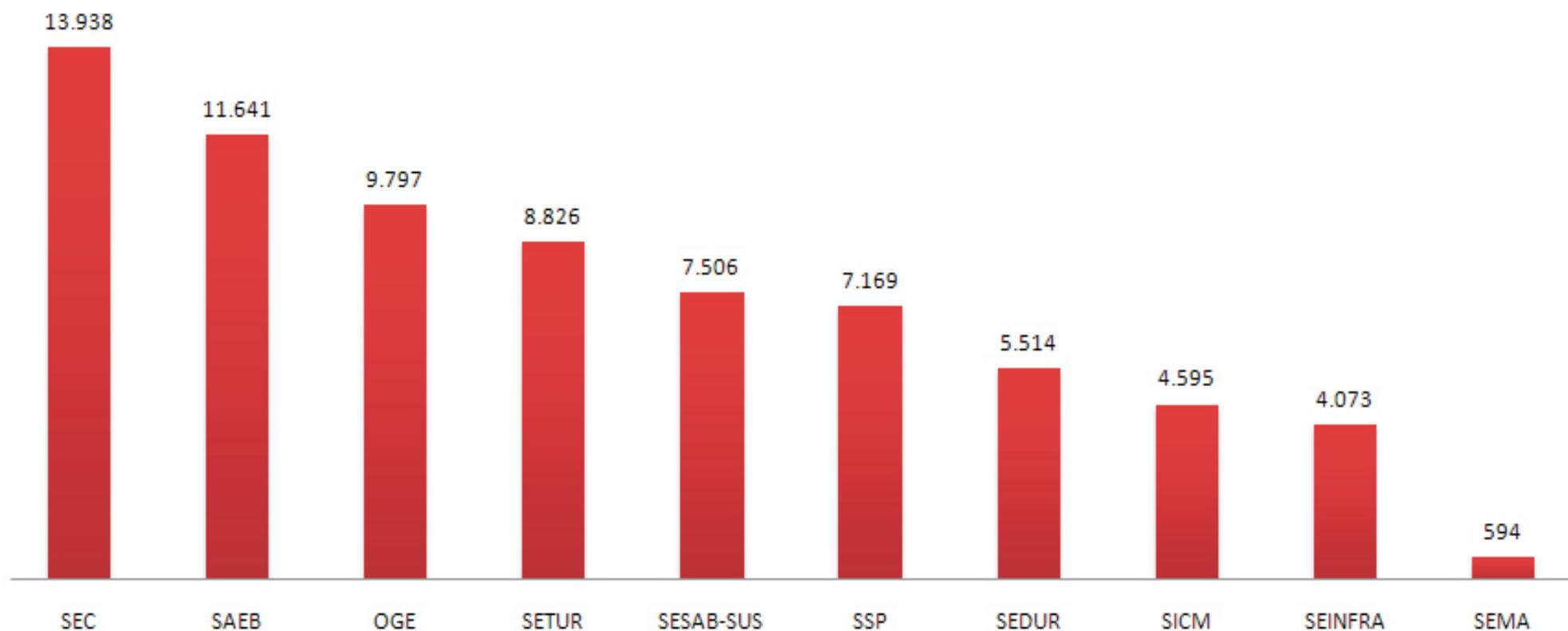
**55%**  
das manifestações classificadas como elogios referem-se ao bom atendimento dos funcionários públicos

## Municípios



## Ouvidorias mais demandadas

As Ouvidorias da Secretaria da Educação, Secretaria da Administração, OGE, Secretaria do Turismo e a Secretaria da Saúde foram mais demandadas em 2013. Confira a lista das 10 Ouvidorias mais demandadas, entre as secretarias



#notícias

## Ouvidoria Geral apresenta balanço dos 10 anos de atividades



Foto: Carol Garcia/GOV BA

A Ouvidoria Geral do Estado comemorou, no dia 7 de março, 10 anos de atividades. Cerca de 120 ouvidores participaram do evento, realizado no auditório do Tribunal de Justiça da Bahia, em Salvador. Em sua fala, o ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, fez um balanço dos 10 anos da OGE.

“Ao longo deste período nós buscamos interiorizar a ouvidoria, qualificar o atendimento ao cidadão, aprimorar o nosso sistema, TAG, para auxiliar a gestão no acompanhamento e desenvolvimento das suas ações”, pontuou.

De acordo com o ouvidor-geral, em 10 anos, a OGE recebeu 455.808 registros e já finalizou 95% deste total. “Mais do que meros números, cada uma dessas manifestações, relava a avaliação do cidadão em relação a atuação do Estado”, argumenta.

Durante o evento, 25 pessoas foram homenageadas, entre ouvidores, servidores mais antigos, primeiro manifestante da Ouvidoria, Sr. Fróes, o ouvidor do Subúrbio, Marcos Reis, pela parceria com a OGE, o primeiro ouvidor-geral do Estado, Edilson Freire e o atual ouvidor.



## Ouvidoria Geral prestou 1.796 atendimentos durante o Carnaval 2013

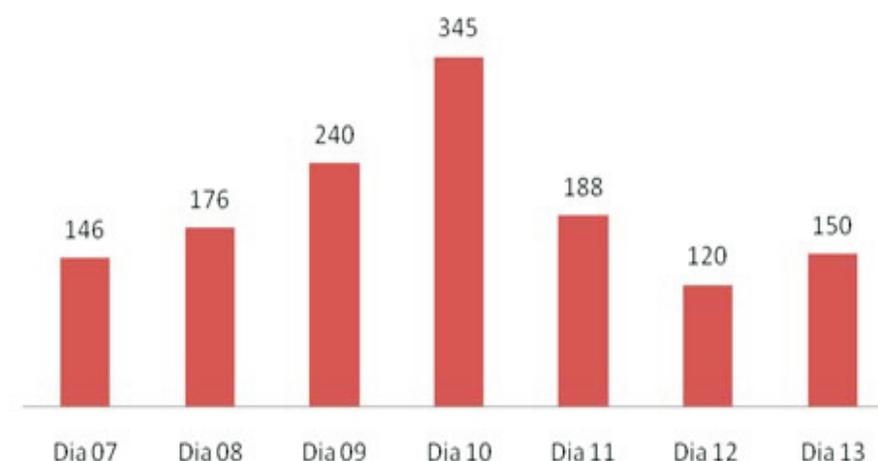
Durante o Carnaval 2013, a Ouvidoria Geral do Estado prestou 1.796 atendimentos aos cidadãos, sendo que 76% das ocorrências já foram finalizadas. Deste total, 787 manifestações foram relacionadas ao Carnaval, que corresponde a 52%. Em relação a resolubilidade das demandas do Carnaval 2013, 96% já foram encerradas. Em comparação com os atendimentos realizados no Carnaval 2012, houve um crescimento de 1.068 registros.

As áreas mais demandas, quando o assunto teve relação com o Carnaval, foram o Turismo, com 96% dos registros, em sua maioria pedidos de informação e 3% na área de Segurança Pública, com reclamação/denúncia sobre a atuação da Polícia durante a festa.

No que tange os municípios, as demandas foram oriundas de Salvador (99%), Salinas da Margarida (0,21%) Várzea Nova, Santa Cruz da Vitória, Santa Bárbara, Porto Seguro, Ilhéus e Piatã ambos com 0,11%.

No gráfico ao lado é possível visualizar a distribuição das demandas por dia.

### Manifestações recebidas



## Ouvidores conclamam a FIFA designação do Ouvidor da Copa

A designação do Ouvidor da Copa das Confederações e da Copa do Mundo de Futebol, por parte da FIFA, e a inclusão das Ouvidorias no Comitê Organizador Local (COL) da Copa 2014, de cada estado, foram as principais propostas da Carta Salvador, elaborada pelos participantes do 1º Encontro de Ouvidorias das Sedes da Copa do Mundo FIFA 2014, realizado em Salvador.



O ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, ressalta que a designação, por parte da FIFA, do ouvidor da competição esportiva está prevista no Art. 6º da Lei 10.671/2003, o Estatuto do Torcedor. “Já a participação das Ouvidorias no COL é fundamental para promover a cidadania e ampliar o diálogo com os cidadãos”, explica.

O evento, organizado pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia e da Ouvidoria Geral do Município de Salvador, reuniu 230 ouvidores de todas as regiões do país, dentre eles, 11 Ouvidorias das 12 Ouvidorias das Cidades-Sede da Copa, no debate em torno de estratégias para atuação nos megaeventos esportivos

## Ouvidoria Geral prestou mais de 15 mil informações no primeiro ano da LAI

No dia 16 de maio de 2013, a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527) completou um ano de vigência em todo país. Na Bahia, a Ouvidoria Geral do Estado já recebeu 15.917 pedidos de informação e respondeu a 99% deste total.

Os pedidos de informação mais frequentes estão relacionados às informações turísticas (21%), seguido por informação sobre ações de governo (20%) – sobretudo relacionadas aos programas sociais. Os cidadãos de Salvador, Feira de Santana, Vitória da Conquista Teixeira de Freitas e Itapetinga foram os maiores solicitantes.

Na avaliação do ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, a Lei de Acesso à Informação (LAI) representa um importante passo para a consolidação democrática no Brasil. “A LAI potencializa a participação popular e o controle social das ações governamentais, além de contribuir significativamente para que haja uma efetiva melhoria na gestão pública.



### Como solicitar

Na Bahia, os cidadãos já podem formalizar os pedidos de informação ao Governo do Estado na Ouvidoria Geral do Estado (OGE), seja por meio do site, na Central de Atendimento (0800-284-0011), nas carretas do SAC Móvel (consultar roteiro), presencialmente nas Ouvidorias Especializadas de cada órgão público ou na OGE, localizada 3ª Avenida, nº 390, térreo, Plataforma IV, térreo, Centro Administrativo da Bahia (prédio da Governadoria). CEP 41.745-005, Salvador-Bahia.

## Caravanas das Ouvidorias reúne ouvidores do Nordeste na Bahia

O primeiro dia da Caravanas das Ouvidorias – etapa Nordeste – foi marcado por um intenso debate sobre a construção e a regulamentação do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas, proposto pela Ouvidoria Geral da União.

Durante o evento, que deve reunir ouvidores dos estados nordestinos e outras unidades da federação, ficou claro que a proposta de regulamentação demanda um debate mais aprofundado e as Caravanas configuram-se como um espaço fértil para uma discussão mais específica.

O ouvidor-geral do Estado da Bahia e presidente da ANOP, Jones Carvalho, alertou que “é preciso ter cuidado com as padronizações das ouvidorias, pois cada uma delas tem uma realidade e características diferenciadas. Além disso, nós não podemos trazer para as ouvidorias aquilo que não poderemos resolver”, pontuou.

Carvalho defendeu ainda a importância da criação do Sistema Nacional de Ouvidorias – que por um lado fortaleceria o papel institucional das Ouvidorias e por outro otimizaria o atendimento ao cidadão, pois seria realizado de forma integrada.



*Ouvidores de diversos estados participam dos debates | Foto: Raul Golinelli/Gov/BA*

## “População deve fiscalizar atuação do Estado”, defende ouvidor-

Participação popular e controle social estiveram em pauta no III Encontro de Educação Profissional da Bahia e a II Feira de Ciências e Tecnologias Sociais da Educação Profissional da Bahia, realizado de 3 a 5 de setembro, no Centro de Convenções da Bahia, em Salvador, organizado pela Secretaria da Educação do Estado da Bahia.

O ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, que foi um dos debatedores da mesa Gestão e Controle Social, defendeu que a sociedade precisa acompanhar e fiscalizar a atuação dos poderes públicos.

*“A atuação da população no acompanhamento das ações do governo é controle social, assim como as ações corretivas desenvolvidas pelo Estado, a partir das denúncias da população” argumentou.*

Para Carvalho, a ouvidoria é dos mecanismos de controle social e que assegura a participação popular na administração pública. Segundo o ouvidor-geral do Estado, a Ouvidoria, além de canal de interlocução com a sociedade é também uma ferramenta fundamental para a gestão, pois fornece indicadores que auxiliam o planejamento do Governo.



*Ouvidoria é mecanismo de controle social, diz Carvalho*

*“De 2007 a agosto de 2013 recebemos 540 mil registros, o que significa que dialogamos com 4% da população. Essas manifestações revelam a avaliação do cidadão sobre a prestação dos serviços públicos e indica para o Estado quais as demandas da sociedade”, comenta.*

Elaboração



OUVIDORIA GERAL

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

**Ligue 162**

@ouvidoriageral

Assessoria de Comunicação

(71) 3115-6918

# + conteúdo



**Confira a nossa galeria de vídeos no  
YouTube**

[www.youtube.com/user/ouvidoriageralbahia](http://www.youtube.com/user/ouvidoriageralbahia)



**Curta nossa Fan Page**

<http://www.facebook.com/ouvidoriageraldabahia>



**Siga-nos e acompanhe as nossas ações**

[www.twitter.com/ouvidoriageral](http://www.twitter.com/ouvidoriageral)

*\*Notas*

*12.263 manifestações, oriundas da SSP, AGERBA, Ibametro e da Sesab, não foram inseridas nos gráficos da página 4 pois a integração entre o banco de dados destas Secretarias com o da Ouvidoria Geral não foi concluída.*