

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DA BAHIA

**Relatório Mensal
maio - 2010**

Relatório Mensal

maio - 2010

Governador do Estado da Bahia

Jaques Wagner

Vice-Governador da Bahia

Edmundo Pereira Santos

Chefe de Gabinete do Governador

Fernando Schmidt

Ouvidor Geral do Estado da Bahia

Jones Carvalho

Ouvidor Geral Adjunto do Estado da Bahia

Osmário Silva

Coordenação de Atendimento ao Público

Suzete Dantas

Coordenação de Ouvidorias Especializadas e Projetos

José Weber Leone

Coordenação de Tecnologia

Nelson Marinho

Assessoria de Comunicação Social

Yuri Almeida

Assessoria Jurídica

Ana Marta de Faro Teles

Apresentação

Há um ano, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia adotou a estratégia de produzir relatórios mensais visando a maior transparência da gestão e indicar para a sociedade e Estado a avaliação do cidadão dos serviços públicos, bem como os pontos fortes e fracos da administração pública. Com a iniciativa, a Ouvidoria Geral consolida-se como ferramenta para a gestão pública, a partir do momento em que fornece dados e indicadores de prognóstico e diagnóstico da atuação do Governo do Estado.

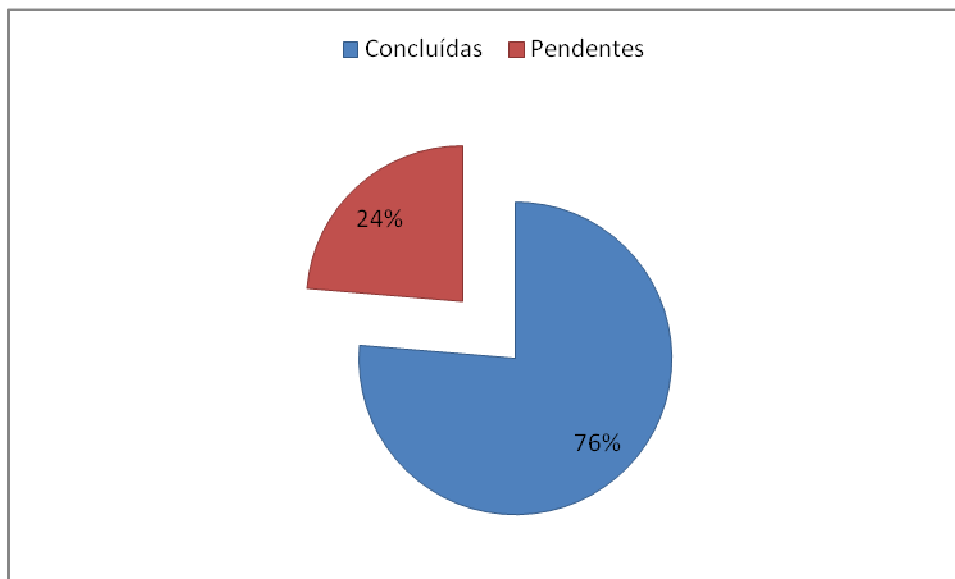
Nesse mês de maio, a OGE realizou 10.212 atendimentos (respondeu a 7.795), sendo o período com o maior número de manifestações já realizado (mensalmente) desde 2003. Em maio do ano passado, por exemplo, foram registradas 4.894 manifestações e em abril deste ano, 7.334 registros. O resultado é fruto da interiorização do serviço de ouvidoria do Governo do Estado, através do SAC Móvel, Centro Digital de Cidadania (CDC's), Ouvidoria Itinerante e amplo diálogo com os meios de comunicação do interior do Estado. De 2007 até 31 de maio, 212.194 atendimentos foram realizados.

A partir desse mês, a publicação dos relatórios ganhará um novo formato: o pageflip, que tornará a leitura mais agradável e dinâmica. No pageflip, o cidadão pode virar as páginas (semelhante a um jornal impresso), ampliar a fonte, receber notificações de atualização via RSS, fazer comentários, enviar para outras pessoas e fazer o download de forma mais rápida. Para gerar o pageflip, a Ouvidoria Geral utiliza a ferramenta Issuu, totalmente gratuita e utilizada por diversas revistas e jornais do mundo. O link para o acesso é <http://issuu.com/ouvidoriageral>

1 - OUVIDORIA GERAL EM NÚMEROS

No mês de maio, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 10.212 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Desta total de manifestações, 7.795 foram encerradas.

Gráfico 1 – Resolubilidade das manifestações

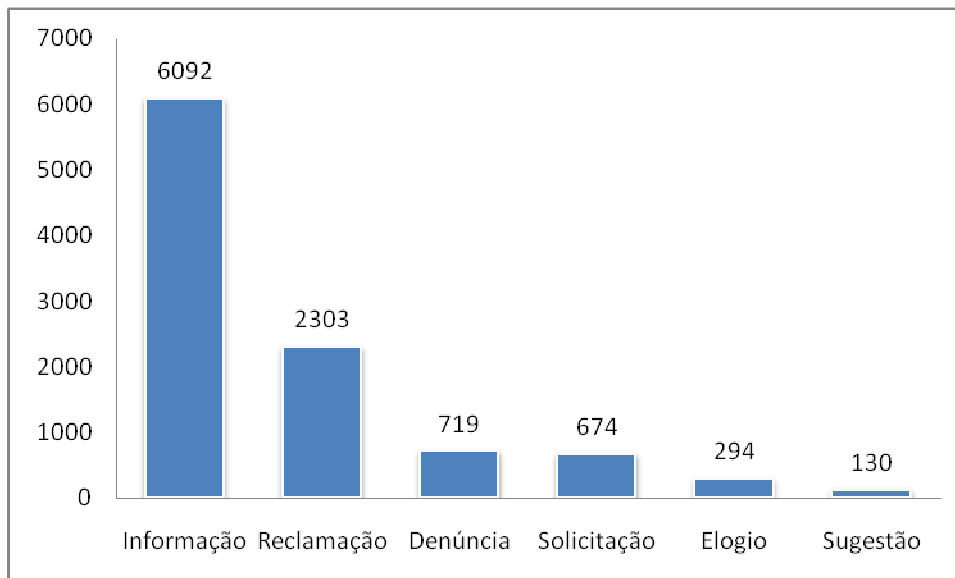


Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG

A resolubilidade é aferida pela quantidade de manifestações finalizadas dentre as recebidas pela OGE. O índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da atuação das ouvidorias. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.

Em relação à tipologia das manifestações, temos as seguintes características:

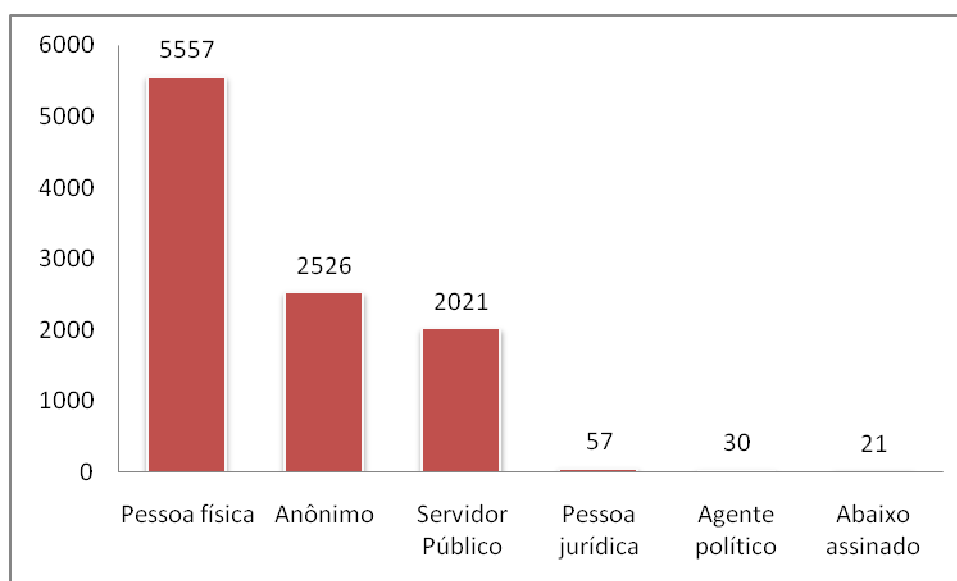
Gráfico 2 – Tipologia das manifestações



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG

No que tange o perfil dos manifestantes, nota-se a predominância da pessoa física, o que demonstra o reconhecimento da atual administração pública fundada na participação popular e diálogo com a sociedade.

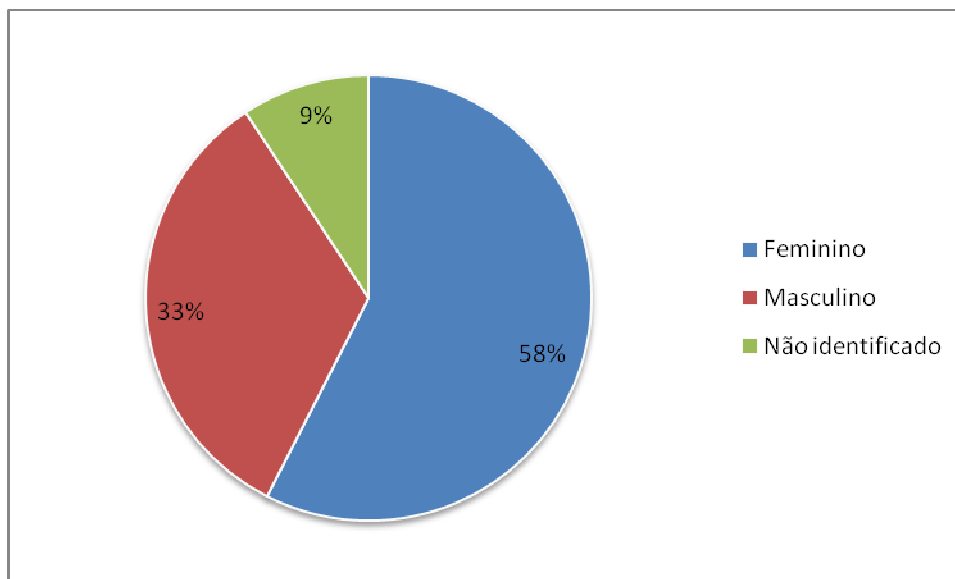
Gráfico 3 – Procedência das manifestações



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG

Já por gênero identificam-se os seguintes dados:

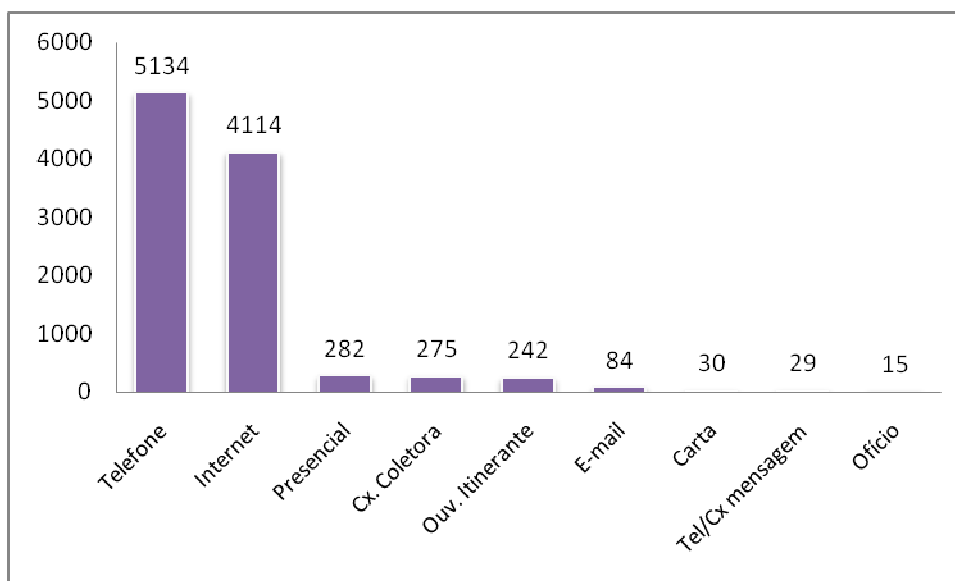
Gráfico 4 – Manifestações por gênero



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG

O “telefone” liderou o meio de contato pelo qual os cidadãos registram suas manifestações junto às Ouvidorias Especializadas do Estado da Bahia, seguido pela Internet.

Gráfico 5 – Manifestações por meio de contato



Fonte: Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG

2- PRINCIPAIS AÇÕES

2.1 - Interiorização da Ouvidoria

Para ampliar o diálogo com a sociedade, a Ouvidoria Geral do Estado, através do projeto Ouvidoria Itinerante visita os municípios baianos, em parceria com o SAC Móvel. No mês de maio, a OGE percorreu 21 cidades. Com a presença da Ouvidoria Geral, a população destas cidades pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogio ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.

2.2 Visitas técnicas realizadas

Estabelecer estratégias que tornem eficiente o atendimento ao cidadão. Este é o objetivo da visita técnica da OGE às ouvidorias que compõem a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado da Bahia. A visita técnica integra o plano de gestão da OGE, que é responsável pela coordenação da Rede de Ouvidorias Especializadas, composta por 140 ouvidorias dos órgãos públicos estaduais. Através desses encontros, experiências positivas e negativas são compartilhadas, além da elaboração de métodos para o bom funcionamento da ouvidoria e respostas ao cidadão. A Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (Agerba) e da Secretaria de Desenvolvimento Social e Combate à Pobreza do Estado da Bahia (SEDES).

2.3 Atividade complementares

Durante o mês de maio, a Ouvidoria Geral participou do IV Encontro de Ouvidores do SUS/Bahia, cujo objetivo foi sensibilizar e qualificar os ouvidores do Sistema Único de Saúde do estado da Bahia.

A Ouvidoria do Ibametro - Instituto Baiano de Meteorologia e Qualidade foi reestruturada para otimizar o atendimento ao cidadão e funcionamento do órgão. A Rede de Ouvidorias do Estado da Bahia ganhou mais duas novas unidades nos municípios de Senhor do Bonfim e Juazeiro. Em Senhor do Bonfim (dia 20), a ouvidoria foi instalada no 6º Batalhão da PMBA e em Juazeiro implantada no Comando de Policiamento Regional do Norte - CPRN (dia 21), responsável por todos os Batalhões da PMBA na região norte da Bahia.

Por fim, Ouvidoria Geral do Estado da Bahia visitou a Ouvidoria Municipal de Jaguarari para discutir alternativas para melhorar o atendimento ao cidadão e o funcionamento do órgão na cidade.