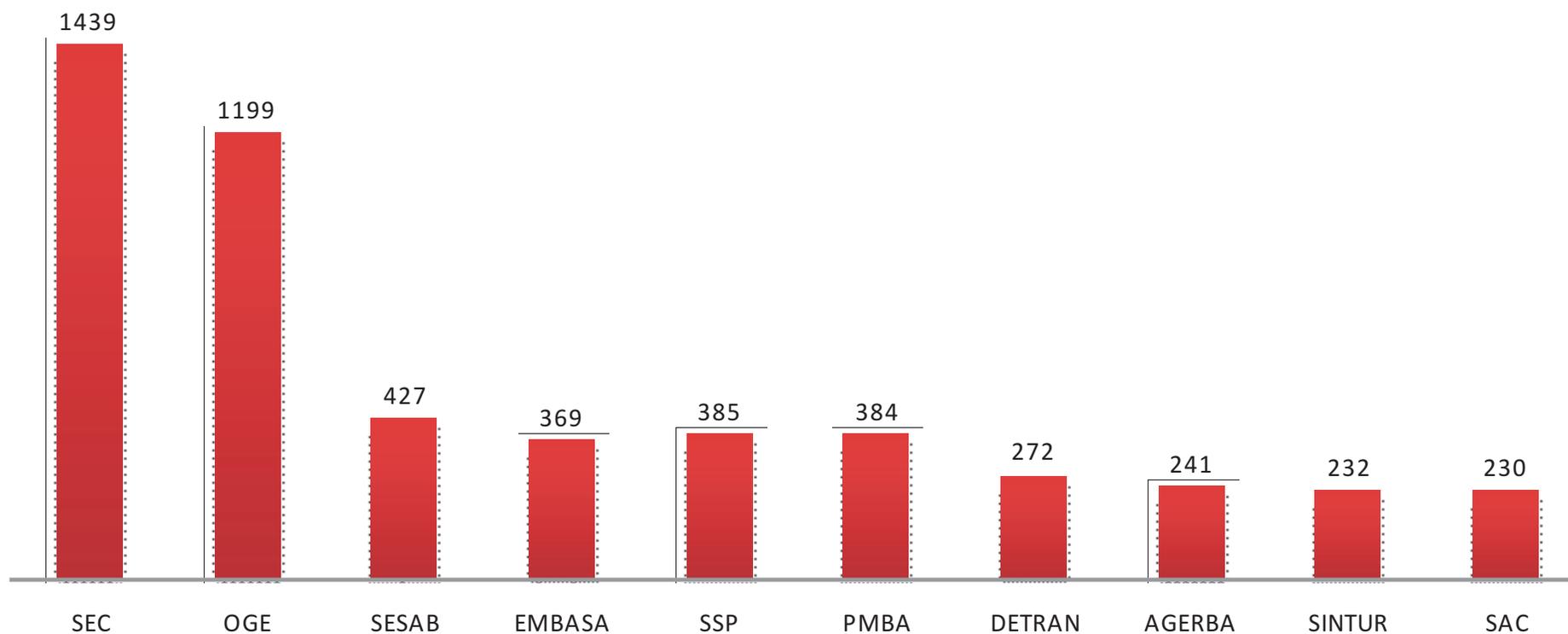


Relatório das ações março - 2012

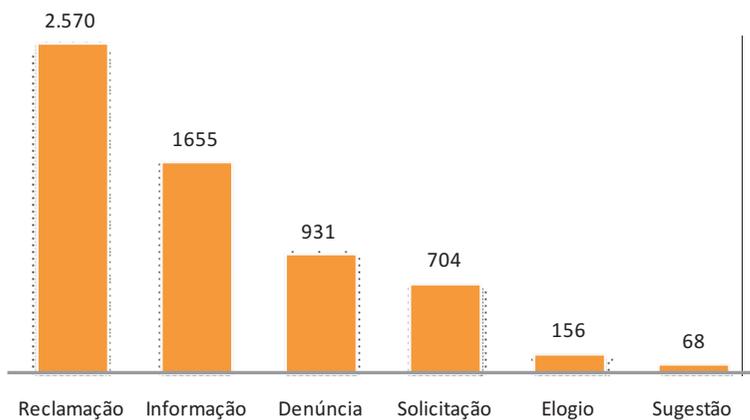
#dados

Ouvidoria Geral respondeu a 81% dos cidadãos

No mês de março, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 6.835 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Deste total, 5.524 já foram encerradas, ou seja 81%. 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 março:



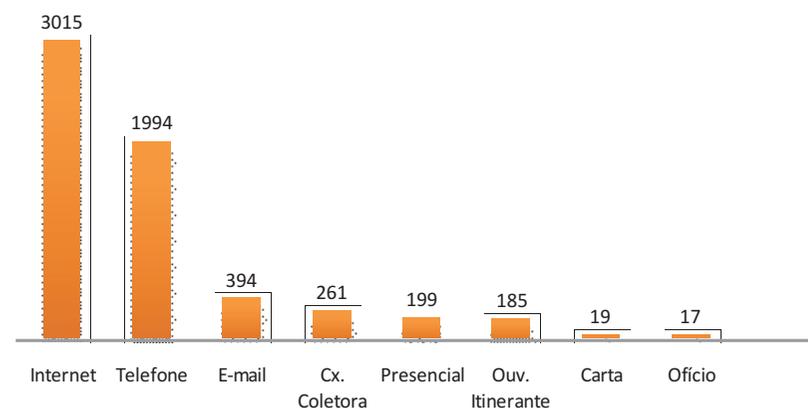
Tipologia



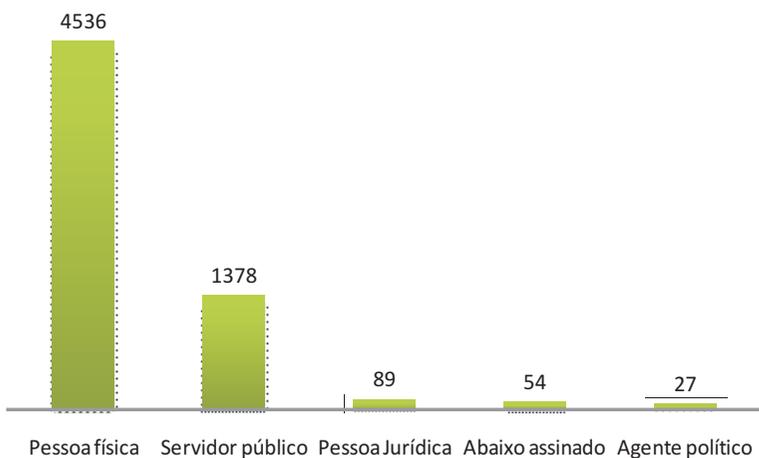
28%

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

Meio de contato



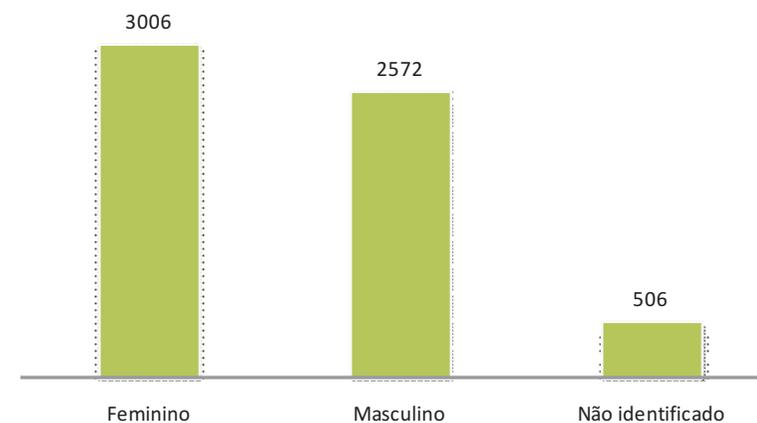
Procedência



31%

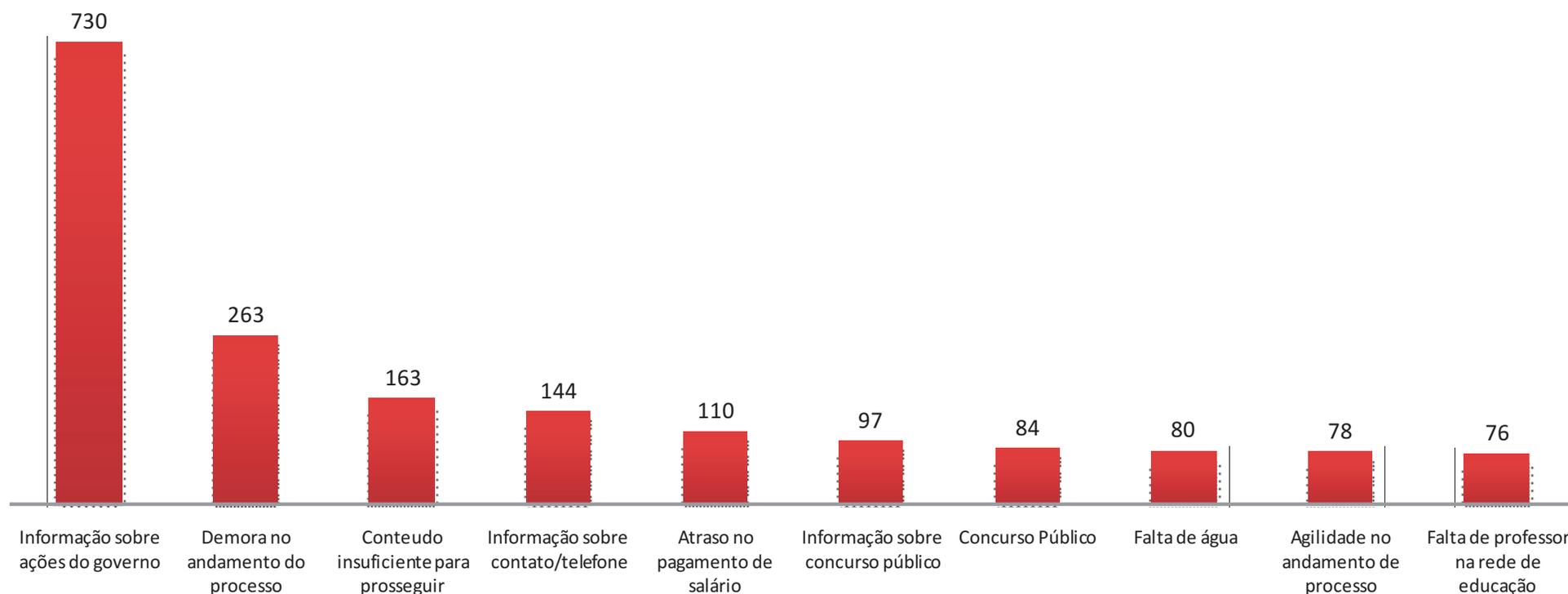
das manifestações
classificadas como
elogios referem-se
aos funcionários
públicos

Gênero



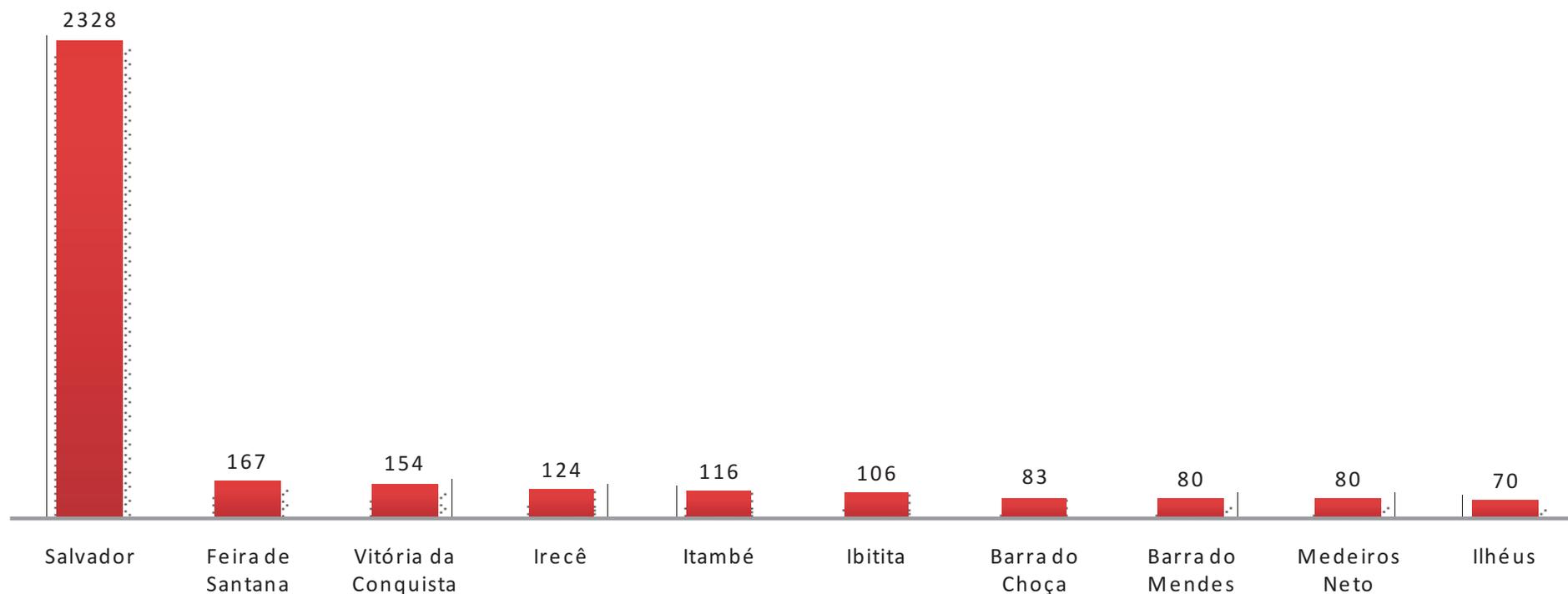
Assuntos mais demandados

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



Municípios com maior número de registro na Ouvidoria Geral

A partir das modificações realizadas no Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) os relatórios apresentaram os municípios que mais contactaram a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 cidades com maior número de registros junto a OGE. Confira:



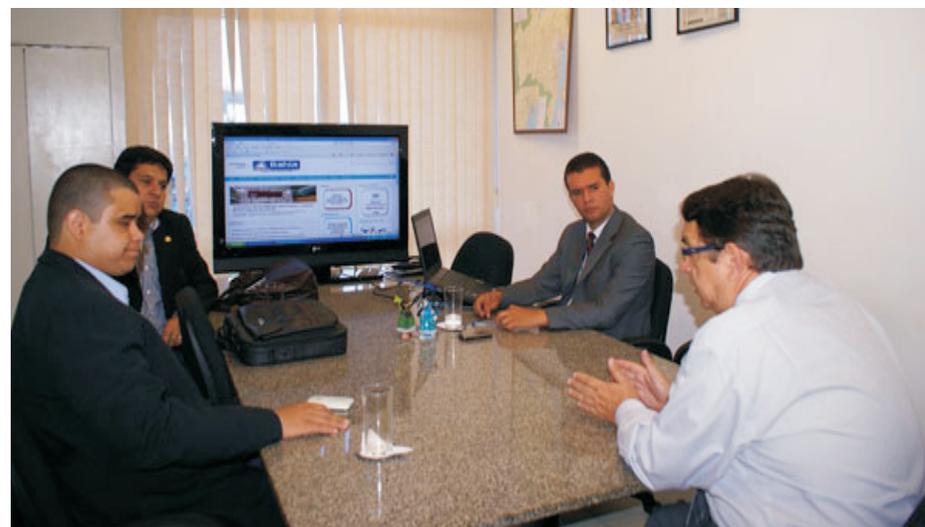
#notícias

Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amazonas conhece sistema da Ouvidoria Geral da Bahia

A equipe técnica da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (ALEAM), visitou a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) para conhecer a experiência baiana em ouvidoria e o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), desenvolvido pela OGE (BA).

De acordo com o diretor de informática da ALEAM, Sandro Diz, a ideia é firmar convênio com a Ouvidoria Geral para utilização do TAG. “Nos indicaram o TAG como um sistema completo de funcionamento de ouvidoria, por isso viemos à Bahia conhecê-lo”, pontua. Na avaliação de Raul Melo, assessor do ouvidor da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas “o sistema será fundamental para reestruturação do órgão”.

Durante a reunião, o ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, disponibilizou gratuitamente o TAG para uso da ALEAM. “A nossa ideia é criar um Sistema Nacional de Ouvidoria e, quanto mais estados usarem o nosso sistema, mas fácil será essa integração e funcionamento em rede”, explica. Segundo o ouvidor-geral, a meta da Ouvidoria Geral é fortalecer as ouvidorias públicas no Brasil, auxiliando estados e municípios a implantarem e/ou fortalecerem as suas respectivas ouvidorias.



Parcerias

Atualmente, dois estados (Espírito Santo, Minas Gerais), o Distrito Federal e 14 prefeituras do Brasil firmaram parceria com a Ouvidoria Geral do Estado mediante assinatura do Acordo de Cooperação Técnica. Fora firmada parceria também com a Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH/PR, Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia – CONFEA, CREA-MT, CREA-RS e com a Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República – SEPPIR/PR.

OGE realiza visitas técnicas em Vitória da Conquista

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE), por meio da Coordenação de Rede de Ouvidorias Especializadas (COEP), realizou visitas técnicas às ouvidorias estaduais localizadas no município de Vitória da Conquista.



Equipe da Ouvidoria Geral reunida com a ouvidora da UESB, em Vitória da Conquista.

A COEP esteve na unidade do SAC e viu as ouvidorias da Universidade do Sudoeste da Bahia (UESB), da Câmara de Vereadores – que possui parceria com a Ouvidoria Geral – e a Direc 20 com a visita. Por fim, a 20ª Dires, a ouvidoria do Hospital Geral de Vitória da Conquista e da Prefeitura foram visitadas.

De acordo com o coordenador da Rede de Ouvidorias Especializadas, José Weber, as visitas tem como objetivo acompanhar o funcionamento das ouvidorias, a resolubilidade e a qualidade da resposta, “além disso, as visitas aproximam a Ouvidoria Geral das ouvidorias da Rede, principalmente as localizadas no interior do estado”, pontua. Também acompanha as visitas o supervisor da COEP, Fábio Mendes.

Dia Nacional do Ouvidor

No dia 16 de março comemora-se o Dia Nacional do Ouvidor. A data foi criada em 2001, durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman realizado em Recife (PE), para homenagear os ouvidores em todo país.

Além de canal de interlocução com a sociedade, na Bahia, a Ouvidoria tem solidificado como ferramenta de gestão para administração pública, a partir do momento em que fornece indicadores qualitativos da prestação dos serviços públicos e da atuação do Estado.

Atualmente, 141 ouvidores integram a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado da Bahia, sob coordenação técnica da Ouvidoria Geral.

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*

751 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.