

# Relatório das ações setembro - 2011

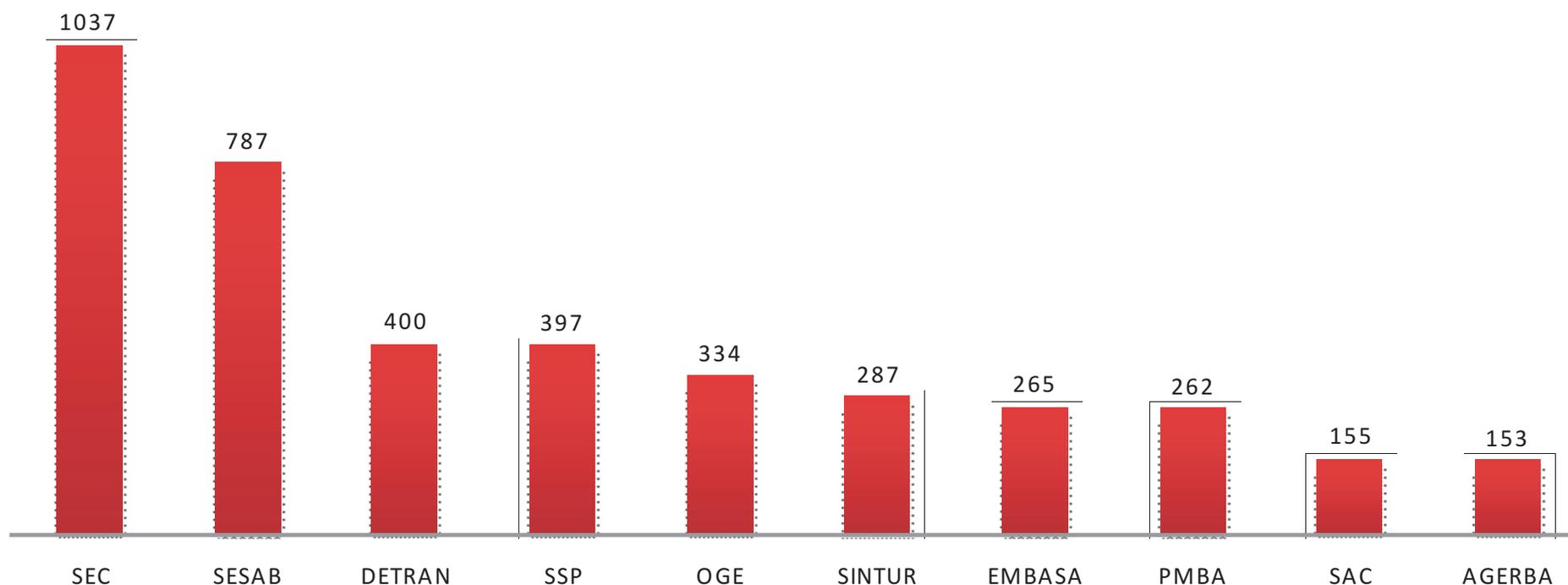
OUVIDORIA  
GERAL



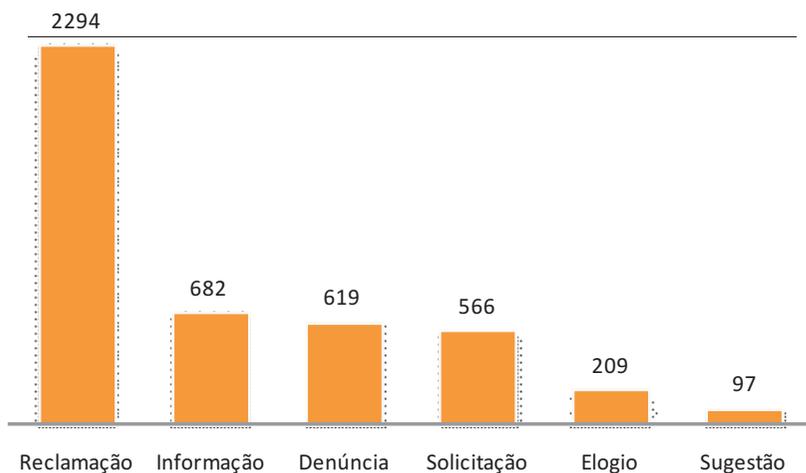
# #dados

## Ouvidoria Geral respondeu a 71% dos cidadãos

No mês de setembro a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 5.141 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Deste total, 3.637 já foram encerradas, ou seja 71%. Durante o período a OGE visitou 18 municípios baianos, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado. Além disso, os novos relatórios e funcionalidades do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) foram apresentados aos ouvidores de oito secretarias. Confira no gráfico abaixo as 10 ouvidorias mais demandadas do mês de setembro:



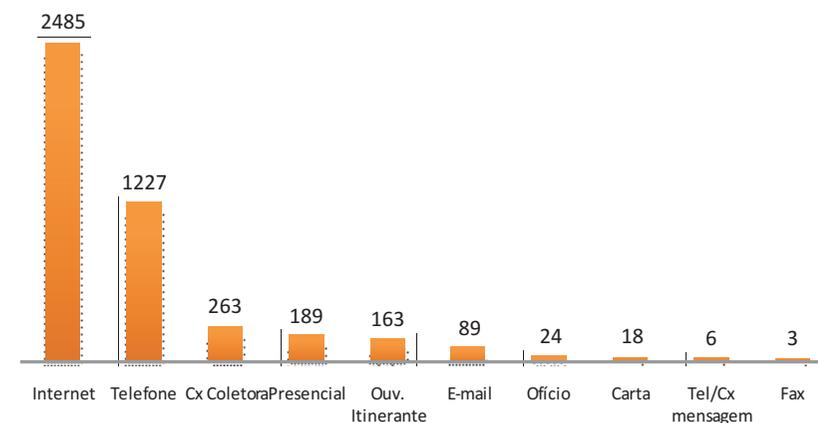
### Tipologia



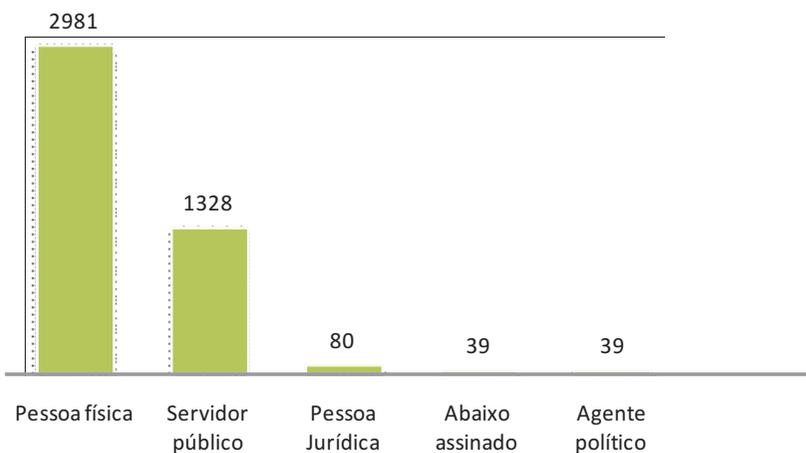
32,2%

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

### Meio de contato



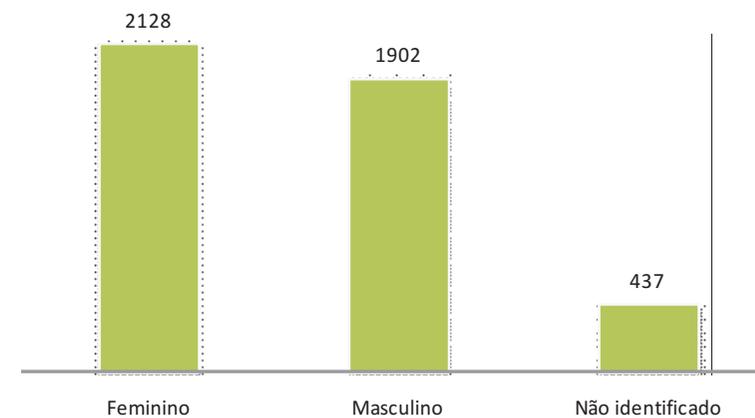
### Procedência



30,7%

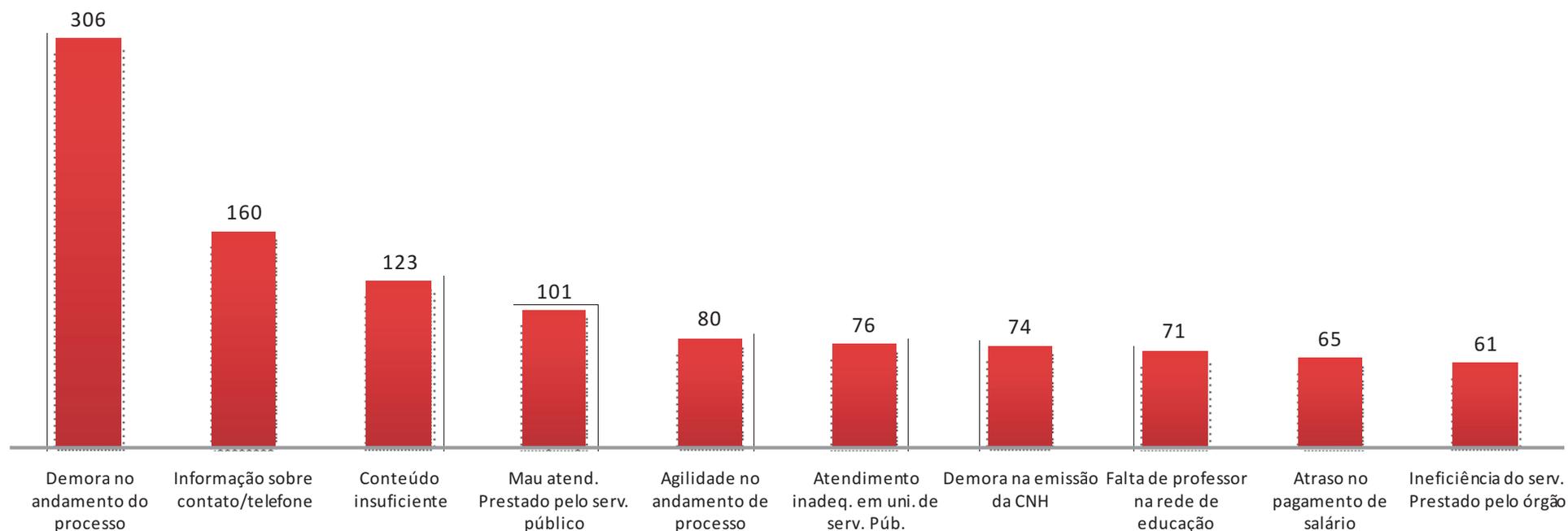
das manifestações  
classificadas como  
elogios referem-se  
ao funcionamento  
de órgãos público

### Gênero



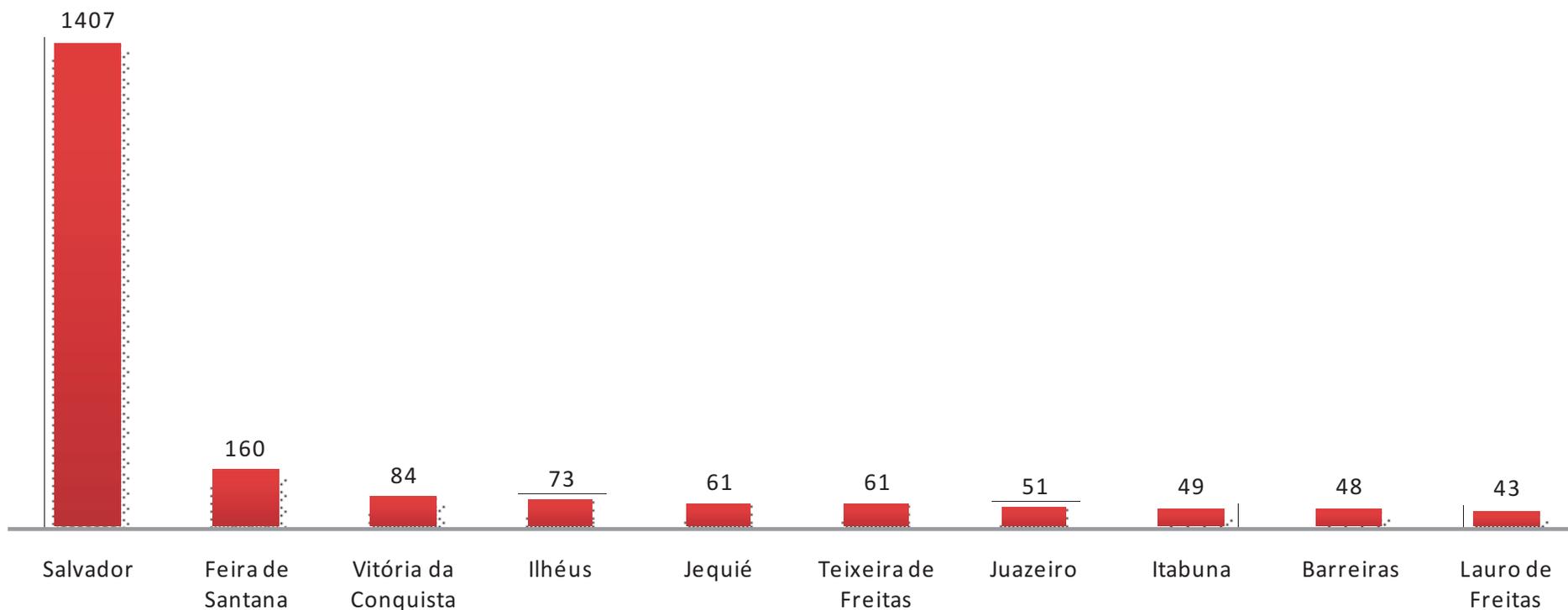
## Assuntos mais demandados

Manifestações com reclamações sobre a “demora no andamento do processo” foi o item mais reclamado no mês de setembro pelos cidadãos que procuraram a Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, pedidos de informação sobre contato/telefone de órgãos públicos foram os itens mais frequentes. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro no mês do período citado 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

## OGE apresenta novas funcionalidades do TAG aos ouvidores



Os novos relatórios e funcionalidades do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) foram apresentados aos ouvidores de oito secretarias nesta terça-feira (20). O encontro foi realizado no auditório da CBPM, no CAB, em Salvador.

Na avaliação do ouvidor-geral do Estado, Jones Carvalho, a reunião foi produtiva “pois aproximou as ouvidorias das secretarias da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. A partir das novidades dos relatórios iremos aprimorar a ouvidoria como ferramenta de gestão”, explica o ouvidor-geral.

Segundo Carvalho, outros encontros serão realizados com a Rede de Ouvidorias, composta por 139 ouvidorias em órgãos da administração pública estadual, para a apresentação das mudanças no TAG. Durante a reunião ficou acordado ainda que os ouvidores encaminharão para a Ouvidoria Geral a necessidade de

aprofundamento e/ou detalhamento de determinados assuntos.

Para o coordenador da Rede de Ouvidorias Especializadas e Projetos, José Weber, o encontro foi importante “pois identificamos a necessidade de realizar capacitação dos ouvidores para a melhor utilização do TAG para geração de relatórios com maior nível de detalhamento”, frisa.

Elaboração



OUVIDORIA GERAL

[www.ouvidoriageral.ba.gov.br](http://www.ouvidoriageral.ba.gov.br)  
0800-284-0011  
@ouvidoriageral  
Assessoria de Comunicação  
(71) 3115-6918

# + conteúdo



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



**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>

*\*Notas*

*1.296 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.*