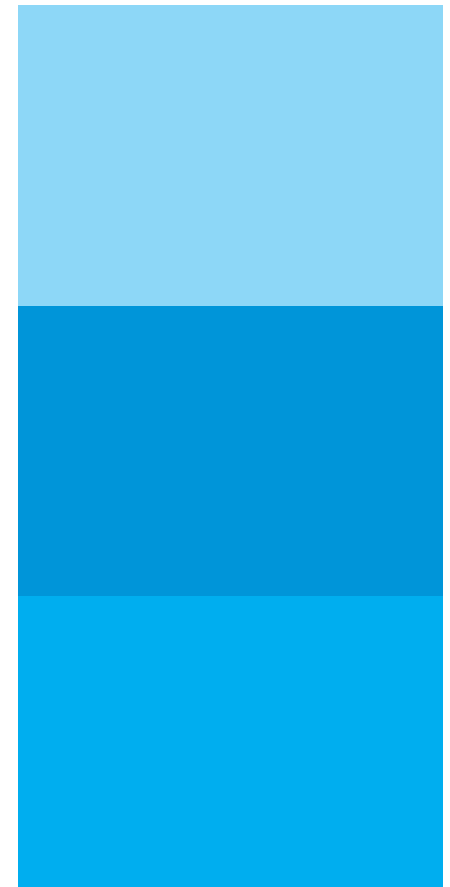


# Relatório das ações 1º trimestre 2013

OUVIDORIA  
GERAL



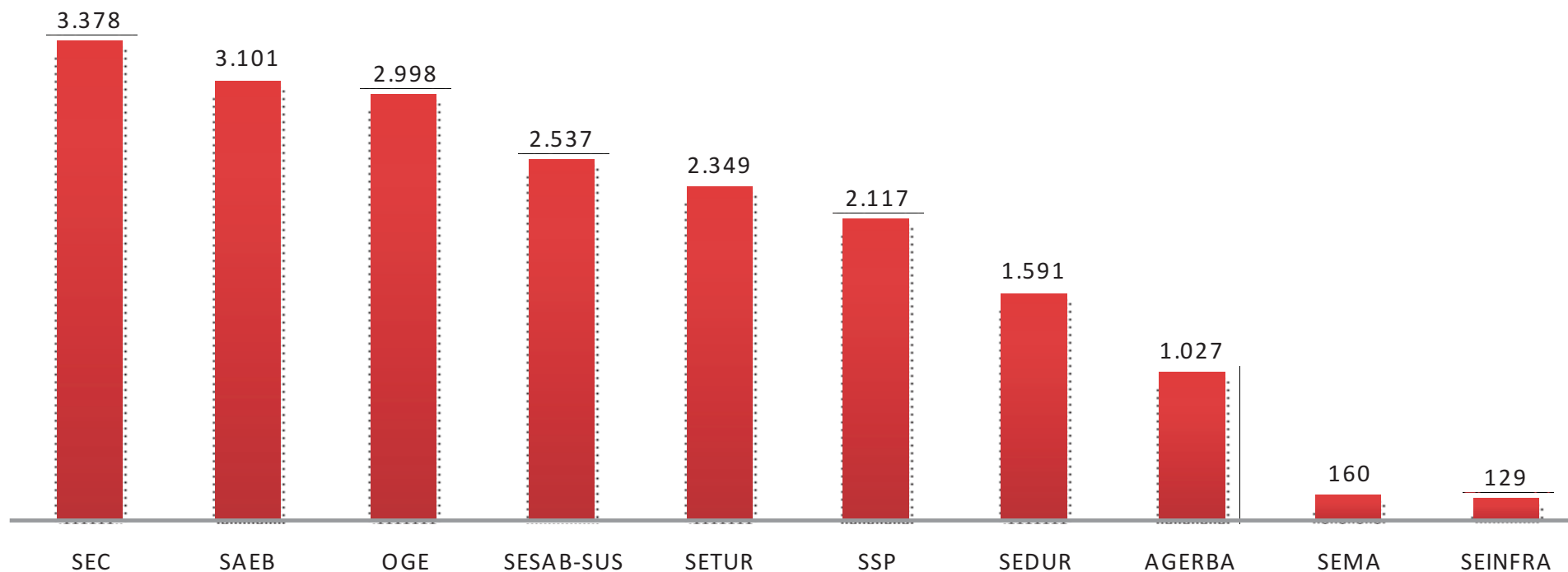
#dados



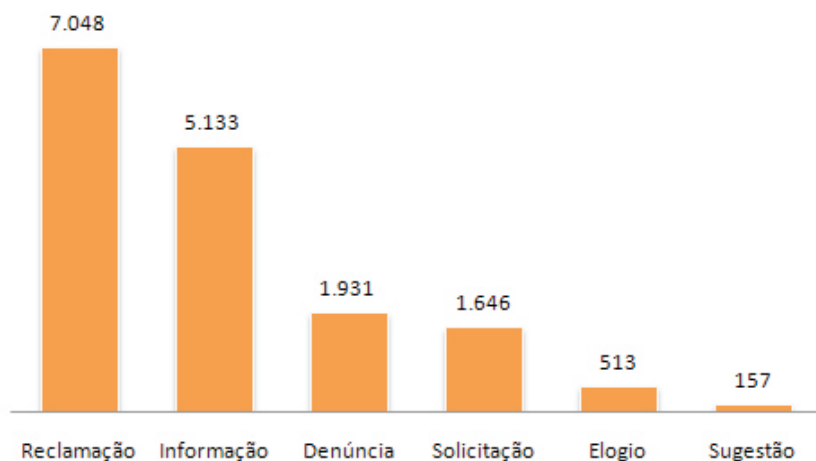
## Ouvidoria Geral respondeu a 92 % dos cidadãos

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 19.498 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado, no primeiro trimestre de 2013. Desse total, 92% já foram encerradas.

No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 ouvidorias mais demandas por Secretaria:



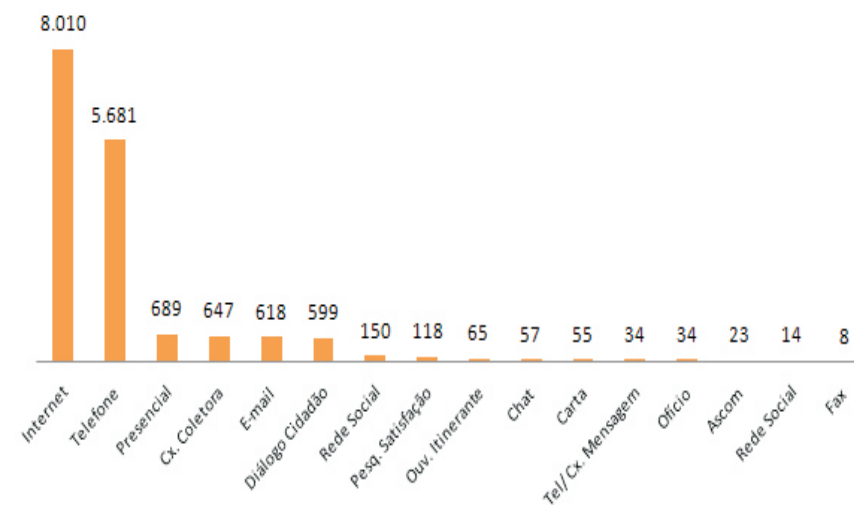
## Tipologia



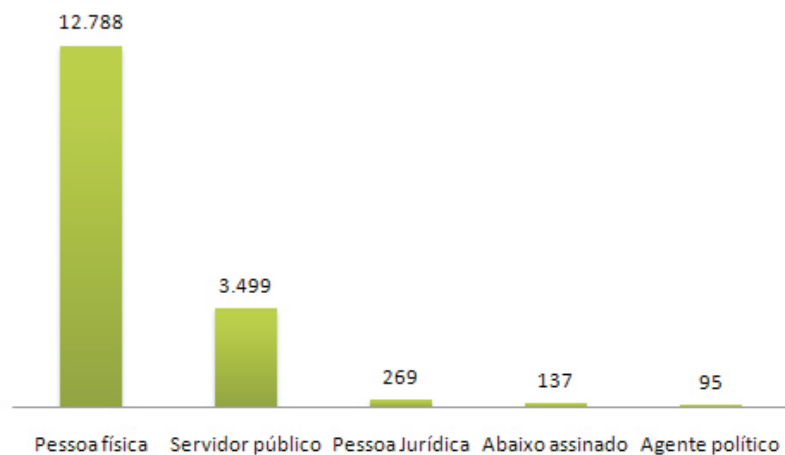
10%

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

## Meio de contato



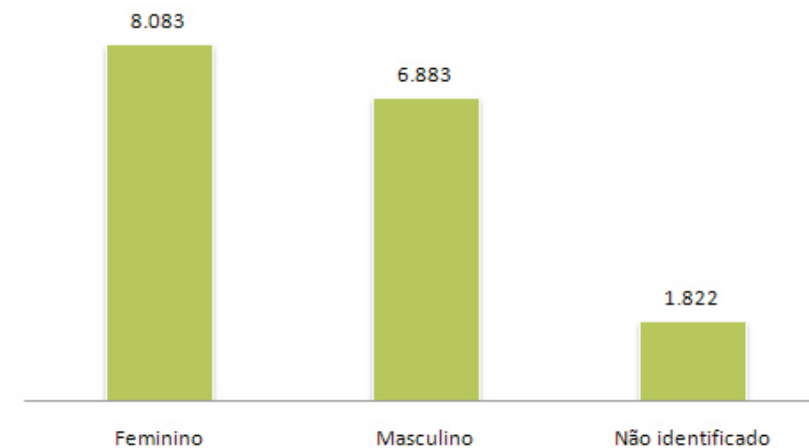
## Procedência



62%

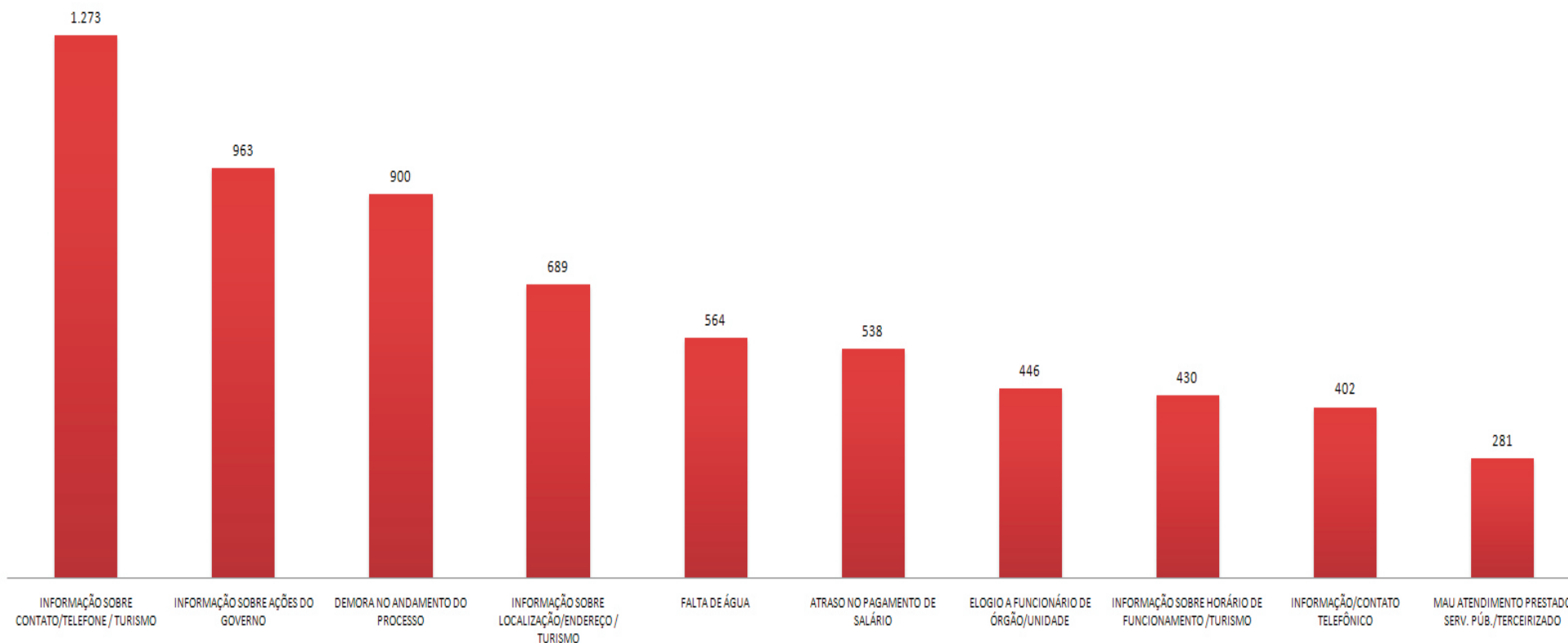
das manifestações classificadas como elogios referem-se ao bom atendimento dos funcionários públicos

## Gênero



## Assuntos mais demandados

Pedidos de informação sobre o turismo e ações do Governo do Estado foram os itens mais frequente, no primeiro trimestre de 2013, registrado na Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, reclamações sobre a demora no andamento de processo e a falta d'água foram os assuntos mais comuns. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro, do período, no gráfico abaixo:



#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.



## AGERBA tem novo ouvidor

→ Jorge Nascimento assumiu a ouvidoria da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA), que é responsável pela regulação, concessão, controle e fiscalização dos serviços públicos na área do transporte, gás, rodovia pedagiada e terminais rodoviários, hidroviários e aeroviários. Os usuários podem registrar suas solicitações ou reclamações via web ou pelo telefone 0800710080 ou por um dos Pólos Regionais localizados nas principais cidades do estado.



## Ouvidoria do Subúrbio celebra dois anos de atividades



A Ouvidoria do Subúrbio celebrou no dia 15 de março dois anos de funcionamento. A solenidade reuniu moradores da região, lideranças comunitárias e representantes órgãos públicos. Durante o evento, os moradores apresentaram também questões para melhoria de vida das pessoas na localidade.

O ouvidor do Subúrbio, Marcos Reis (foto), destacou que “a parceria com os órgãos estaduais e municipais tem auxiliado a encontrar alternativas para os problemas dos cidadãos”. Em sua fala, Reis pontuou ainda que a Ouvidoria Geral do Estado tem sido uma grande parceria dos moradores da região.

Na avaliação do coordenador da Rede de Ouvidorias Especializadas da OGE, José Weber, a parceria com a Ouvidoria do Subúrbio potencializou o diálogo com os cidadãos da região, pois “a sociedade passou a ter um canal de contato a mais com o Governo do Estado”.



## Ouvidoria da Educação participa de diálogo com a CEAO

Para qualificar o atendimento ao cidadão, o ouvidor titular (Francisco Neto) e a ouvidora adjunta (Cynthia Almeida) da Secretaria da Educação debateram com servidores da OGE, questões relacionadas aos programas e projetos da Secretaria, além questões específicas da área da educação.

Na avaliação do ouvidor da Educação, Francisco Neto, o encontro foi importante para melhorar o atendimento, sanar dúvidas sobre atuação da Secretaria e promover um intercâmbio entre a OGE e a Educação, para otimizar procedimentos que resultem na eficiência do serviço de ouvidoria do Governo do Estado.

Neste ano, a Ouvidoria Geral já promoveu encontros das Ouvidorias Especializadas da Sepromi e SPM com a equipe da Central de Atendimento, com o objetivo de aprimorar o atendimento aos manifestantes, bem como agregar informações sobre as diversas áreas do governo estadual para qualificar cada vez mais as respostas e as orientações ao cidadão.

## Hospital João Batista Caribé ganha Ouvidoria



*Equipe da Ouvidoria SUS, do HJBC e da OGE durante a inauguração*

Os pacientes do Hospital João Batista Caribé, localizado Subúrbio Ferroviário de Salvador, passam a contar com o serviço de ouvidoria na unidade de saúde. Com a ouvidoria, os usuários poderão fazer elogios, críticas, reclamações e sugestões sobre o funcionamento do hospital.

Confira os contatos da Ouvidoria do HJBC em nosso site.

## 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 demandadas, 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.



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**

[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*

*3.228 manifestações, oriundas da SSP, AGERBA 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.*