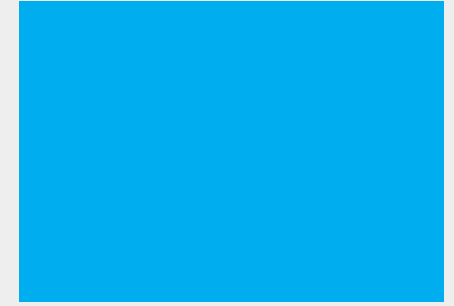
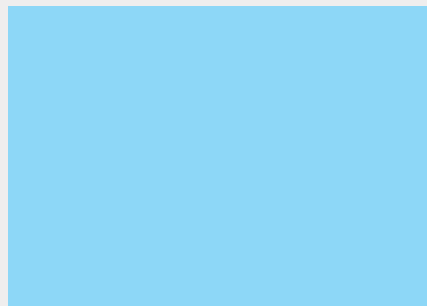


# Relatório das ações 3º trimestre 2013

OUVIDORIA  
GERAL

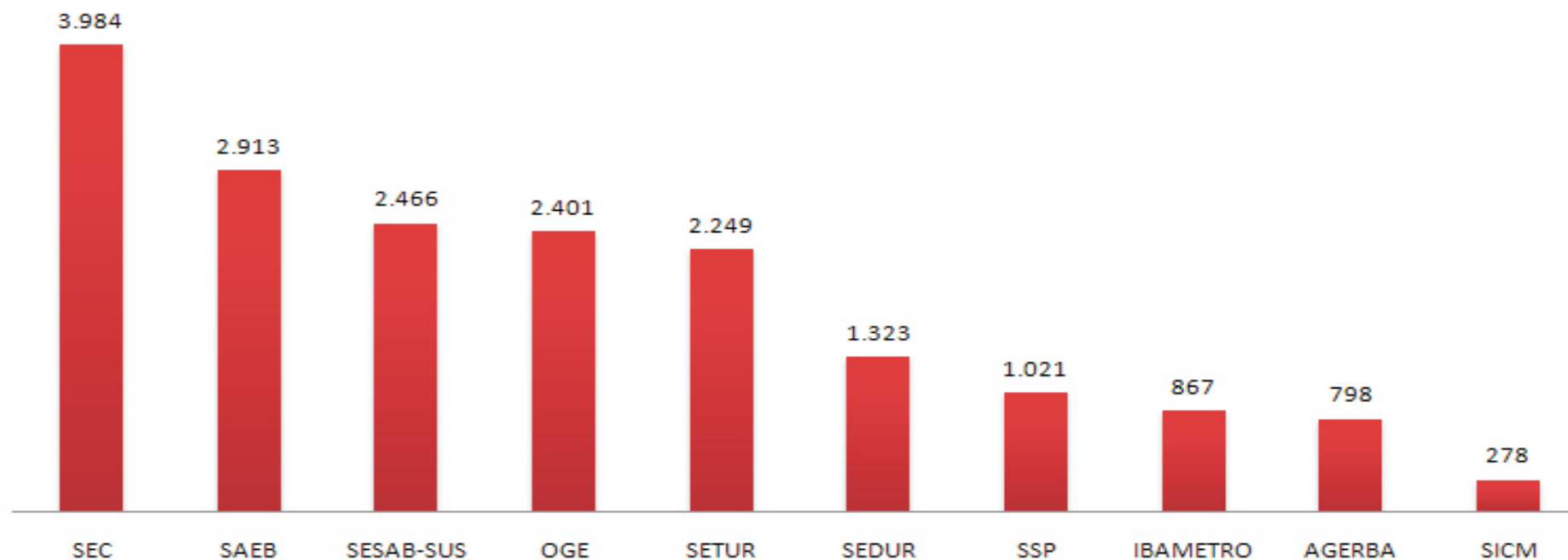


#dados

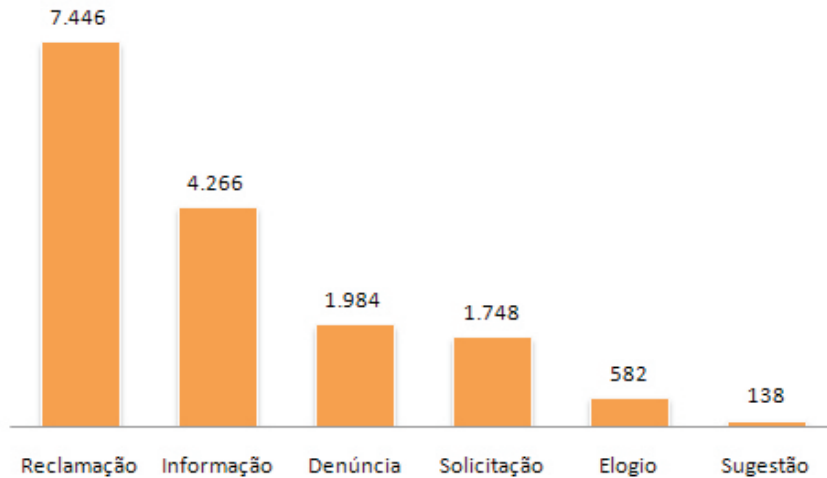


## 84% dos registros já foram finalizados

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 19.201 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e à atuação do Governo do Estado, no terceiro trimestre de 2013. Desse total, 84% já foram encerradas. No consolidado do ano, 58.724 cidadãos já contactaram a OGE. No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 ouvidorias mais demandas por Secretaria:

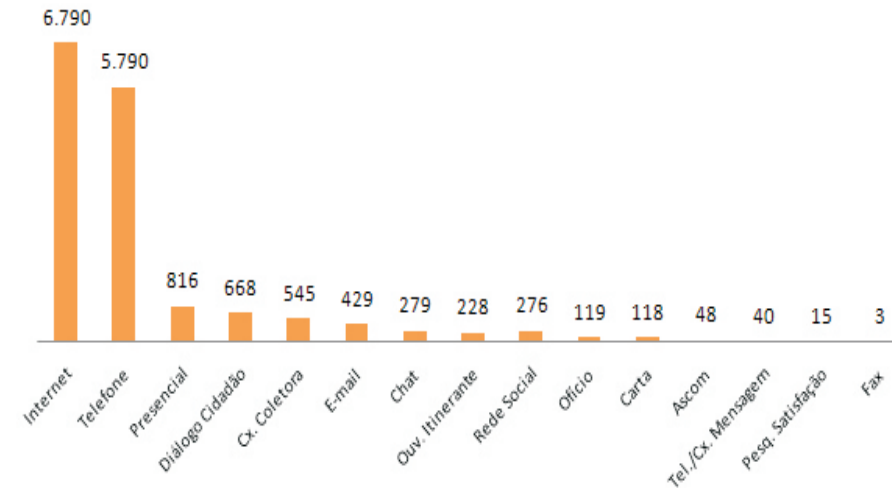


## Tipologia

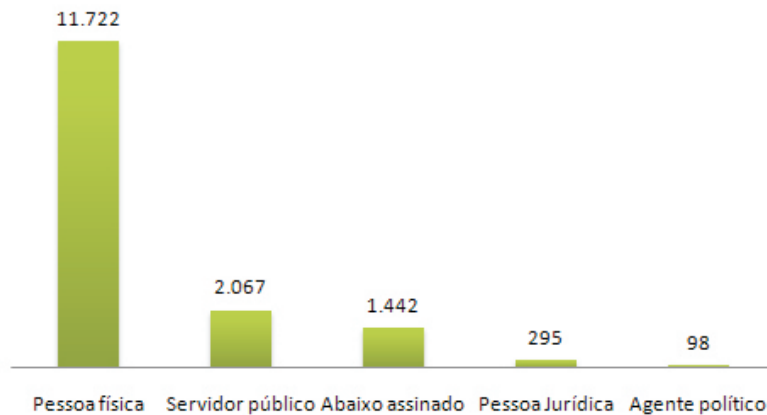


**10%**  
das manifestações classificadas como reclamação referem-se à demora no andamento do processo

## Meio de contato

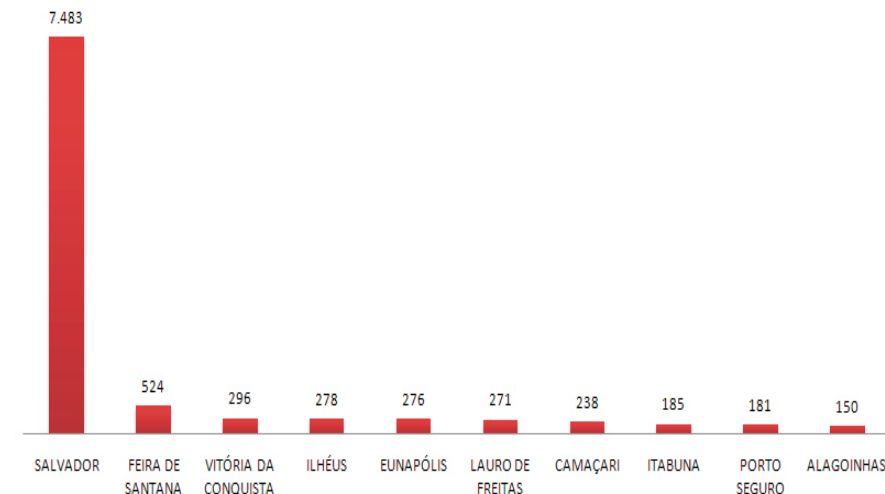


## Procedência



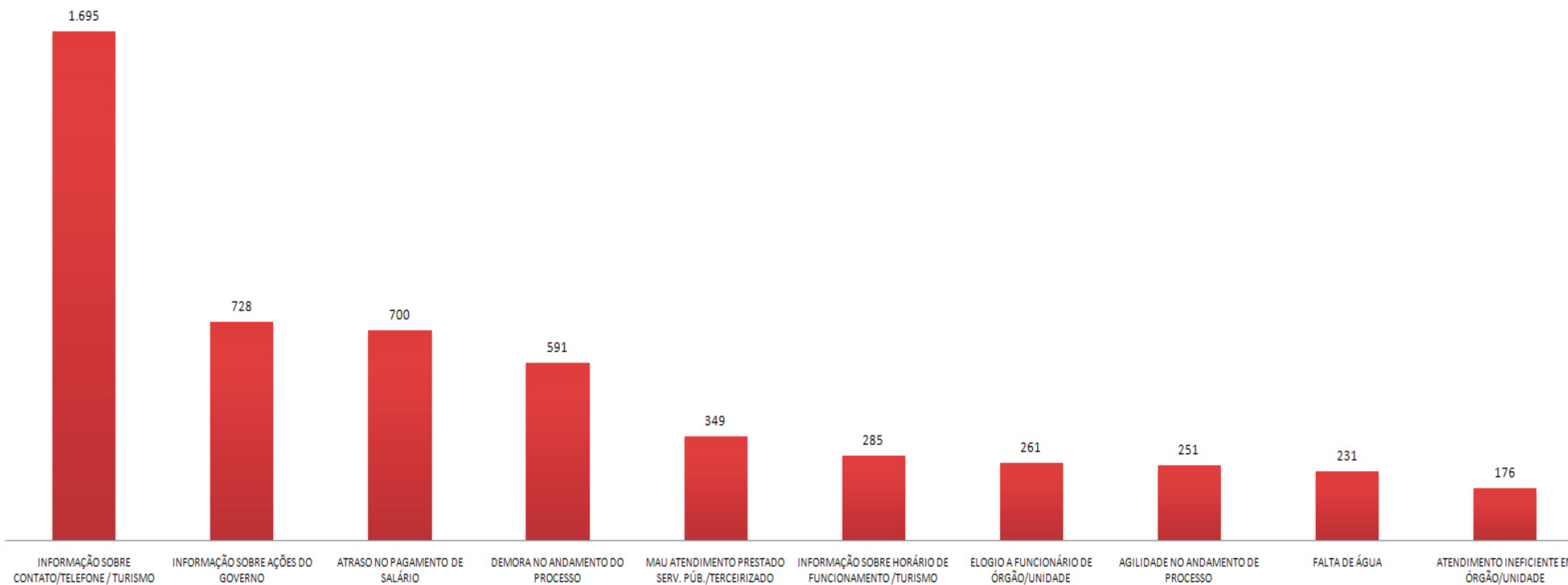
**62%**  
das manifestações classificadas como elogios referem-se ao bom atendimento dos funcionários públicos

## Municípios



## Assuntos mais demandados

Pedidos de informação sobre o turismo e ações do Governo do Estado foram os itens mais frequentes, no terceiro trimestre de 2013, registrado na Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, reclamações sobre a atraso/demora pagamento de salário e o mau atendimento prestado por servidores terceirizados. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro, do período, no gráfico abaixo:



#notícias

## 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*

## Ouvidoria itinerante potencializa diálogo com comunidade escolar

A Secretaria da Educação do Estado está cada vez mais perto do cidadão baiano. A comunidade escolar e toda sociedade podem participar, efetivamente, do dia a dia da escola pública fazendo sugestões, elogios e críticas na própria escola.

Com o projeto Ouvidoria Vai à Escola, uma equipe da Secretaria da Educação se instala, por um dia, em uma unidade da rede estadual para ouvir, diretamente da comunidade, suas opiniões. A ouvidoria também realiza reuniões com grêmios e colegiados escolares.

O Colégio Estadual Doutor João Pedro dos Santos, localizado no bairro de Cosme de Farias, em Salvador, foi um dos visitados pelo Ouvidoria vai à Escola. O projeto proporciona um atendimento individualizado, com análise das manifestações recebidas e acompanhamento de providências, aproximando-se de estudantes, professores, funcionários e gestores escolares. A ouvidoria itinerante é mais uma possibilidade de participação da comunidade escolar na rotina da escola



*Comunidade escolar pode realizar suas críticas e sugestões sobre a educação pública estadual | Foto: SEC*



“O projeto foi excelente. Eu achei válido, porque, apesar de eu dar abertura aos alunos, alguns ficam acanhados, e aproveitaram a presença da Ouvidoria na Escola para dar opinião. Além disso, o projeto aproximou o gestor da Secretaria”, contou Everaldo Mattos, gestor do colégio.



## Balcão de Justiça e Cidadania de Paripe contará com atendimento da ouvidoria

A população do Subúrbio Ferroviário de Salvador ganhou no dia 30 de setembro mais um canal de diálogo com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, com a inauguração do Balcão de Justiça e Cidadania, no bairro de Paripe. O espaço funciona de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17, localizado na rua Doutor Eduardo Dotto, 74, térreo.

No espaço, os moradores irão contar com orientação jurídica, mediação de conflitos e acordos judiciais – em casos de pensão de alimentos, divórcio, dissolução de união estável e reconhecimento espontâneo de paternidade, além do serviço de ouvidoria prestado pela Ouvidoria Popular Comunitária Evangélica do Brasil (OPCEB).



Neucy Cunha, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, explica que a inauguração do Balcão de Justiça e Cidadania possibilita à comunidade a resolução das questões judiciais no próprio bairro. “Este é o maior processo de democratização do poder judiciário do país”, comenta.

## Ouvidor de Aracaju conhece OGE



Com interesse em firmar convênio com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, o ouvidor-geral do município de Aracaju (SE), Berivaldo Figueiredo, visitou no dia 23 de agosto, a sede da OGE. Durante a visita, o ouvidor da capital de Sergipe conheceu a estrutura e filosofia da Ouvidoria Geral e as funcionalidades do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

## Ouvidoria Geral do Tocantins visita OGE

A ouvidora-geral do Estado do Tocantins, Ioná Assunção, e a coordenadora de Projetos e Mobilização Social, Patrícia Tozzi, no dia 14 de agosto, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia para conhecer a estrutura e atuação da OGE, além das funcionalidades do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

A Ouvidoria Geral do Tocantins, que funciona em rede, assim como a OGE (BA), busca potencializar o sistema que interligue as ouvidorias setoriais do Governo do Estado.



### “Ouvidoria pode ser uma aliada no combate ao assédio moral”

A discussão sobre o assédio moral esteve em pauta durante o Curso de Atualização de Tratamento e Encaminhamento das demandas de Ouvidorias, organizado pela Ouvidoria Especializada da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB), de 12 a 16 de agosto, em Salvador. O professor e advogado, Renato Barros, pontuou que “o assédio moral é muito doloroso, portanto a Ouvidoria pode prestar esse atendimento mais humano. Por outro lado, o papel das Ouvidorias pode ser efetivo na discussão sobre o tema e no desenvolvimento de ações para combatê-lo”, defendeu.

## Seminário de Ouvidoria debate participação social no HEOM

O que nos move a participar? Esta foi a principal questão debatida no Iº Seminário de Ouvidoria do Hospital Octávio Mangabeira (HEOM), realizado no dia 29 de julho, no auditório do HEOM.

O Seminário, organizado pela Ouvidoria Especializada do Hospital Octávio Mangabeira, reuniu cerca de 60 pessoas, entre equipe médica e representantes da sociedade civil na discussão sobre ouvidoria, direitos humanos, cidadania e participação social.

A diretora do Hospital Octávio Mangabeira, Inês Moraes, pontuou que a ouvidoria, na área da saúde, é antes de tudo um espaço de acolhimento ao cidadão. A ouvidora do HEOM, Virgínia Perrucho, destacou que a ouvidoria é um espaço estratégico e legítimo de participação do cidadão na gestão na administração pública,.



*Participação é um direito, pontuou Perrucho*

## Ouvidoria de Parauapebas visita OGE



*Representantes da Ouvidoria de Parauapebas conheceram estrutura da OGE*

A ouvidora-geral do município de Parauapebas (localizado no estado do Pará), Neuracy Braga, e o seu coordenador administrativo Paulo Alves, visitaram nos dias 30 e 31 de julho a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia para conhecer a estrutura e atuação da OGE, além das funcionalidades do TAG. Em fase de reestruturação, o objetivo da Ouvidoria de Parauapebas é firmar parceria para cooperação técnica com a Ouvidoria Geral.

## “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.*



## Prefeituras de Dias D'Ávila e Esplanada contarão com apoio da OGE

A reestruturação da ouvidoria no município de Esplanada e Dias D'Ávila contará com o assessoramento técnico da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. Na avaliação do ouvidor de Esplanada, Rosenildo Machado, a parceria irá melhorar o funcionamento da ouvidoria municipal e potencializar o diálogo com o cidadão.

Com a assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre as Prefeituras e a Ouvidoria Geral do Estado, as equipes das Ouvidorias municipais vão receber treinamento e assessoria para organização das atividades, além de obter licença para utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), desenvolvido pela OGE.



O coordenador de Rede de Ouvidorias e Projetos da OGE, José Weber, lembrou que a expansão das ouvidorias públicas no estado da Bahia é um dos princípios da Ouvidoria Geral, que nos últimos seis anos tem ampliado o número de parceria com órgãos da administração pública na Bahia e no Brasil.

## Ouvidoria Geral capacita ouvidores



A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia promoveu capacitação para utilização da versão Web do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), para as equipes da Ouvidoria da Prefeitura de Camaçari, do Instituto de Seguridade do Servidor Municipal (Camaçari), da Ouvidoria da Prefeitura e da Secretaria de Saúde de Vitória da Conquista, e das Ouvidorias Especializadas da Sefaz, Juceb, Seap e Ebal.

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*

*3.037 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.*