

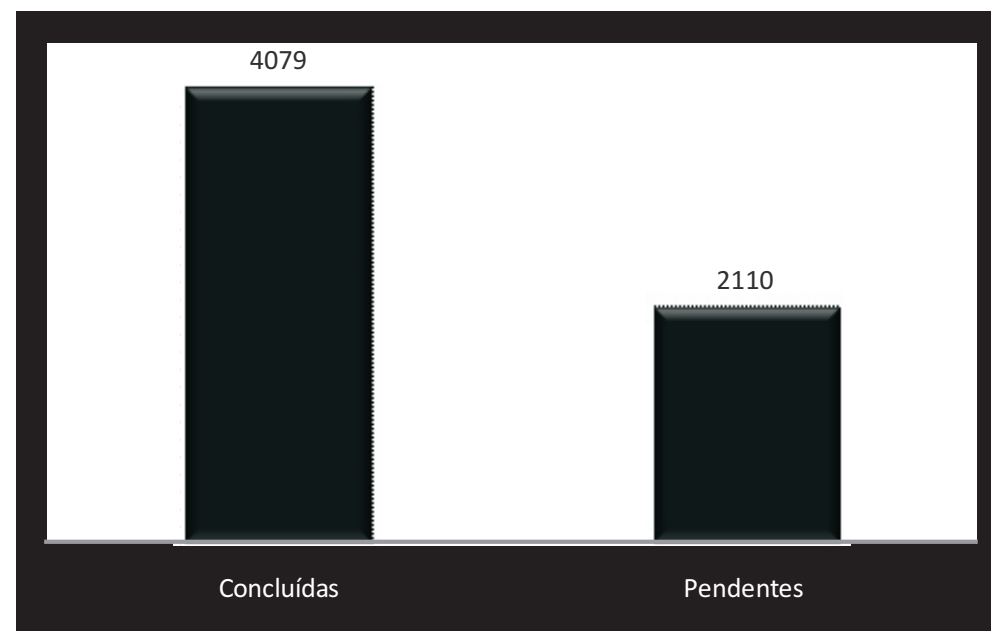


Ouvidoria Geral recebeu 6.189 manifestações no mês de junho

No mês de junho, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 6.189 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais. Deste total, 4.079 registros foram encerrados, conforme gráfico ao lado. No comparativo com o mesmo período do ano passado houve um crescimento de 11,8%, subindo de 5.221, em 2009, para 6.189 neste ano.

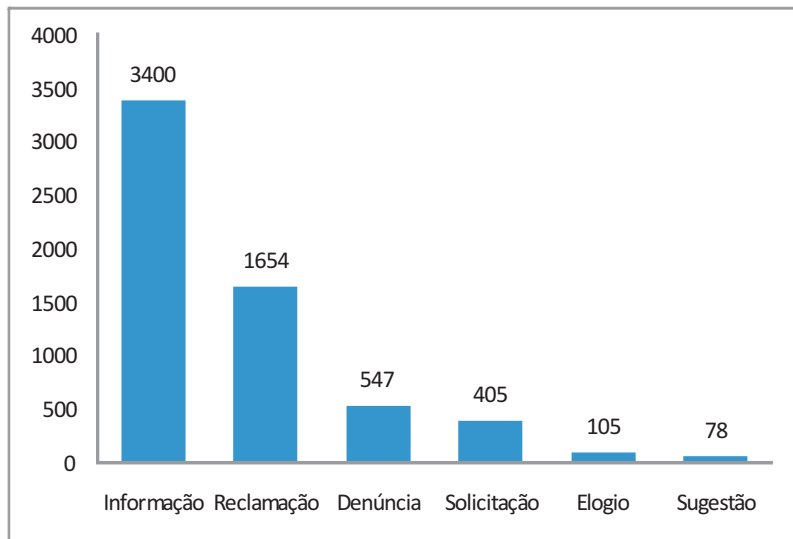
O índice de resolubilidade indica o grau de eficácia da atuação das ouvidorias. O resultado é obtido através do comparativo entre os registros realizados e finalizados, derivando desta equação o percentual de resolubilidade.

Nos gráficos da próxima página apresentam-se os dados de acordo com a **tipologia, procedência, gênero e meio de contato**.





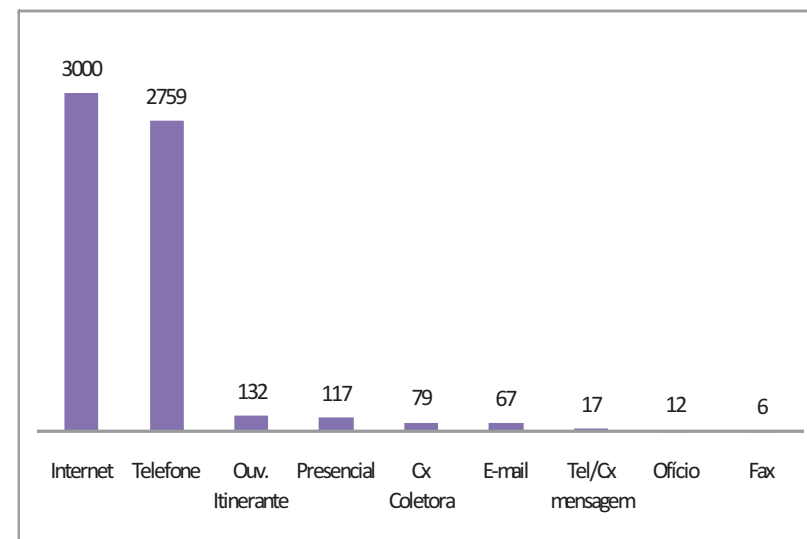
Tipologia



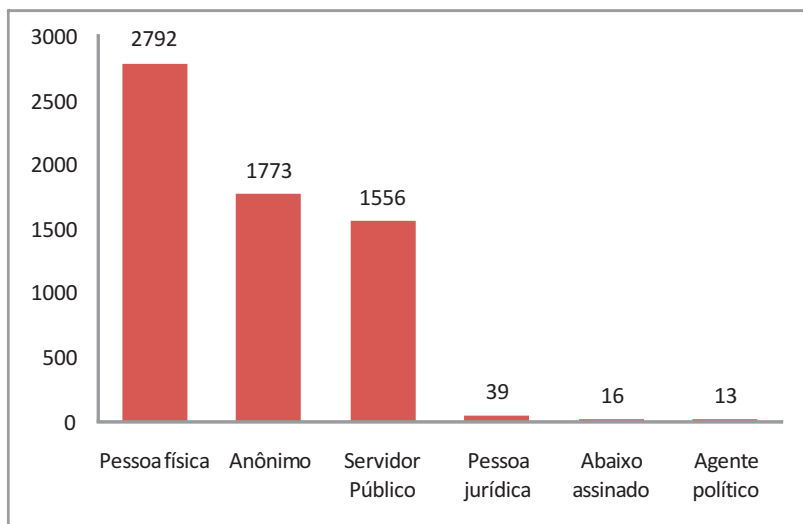
55%

das manifestações
foram pedidos de
informação sobre os
serviços públicos
estaduais

Meio de contato



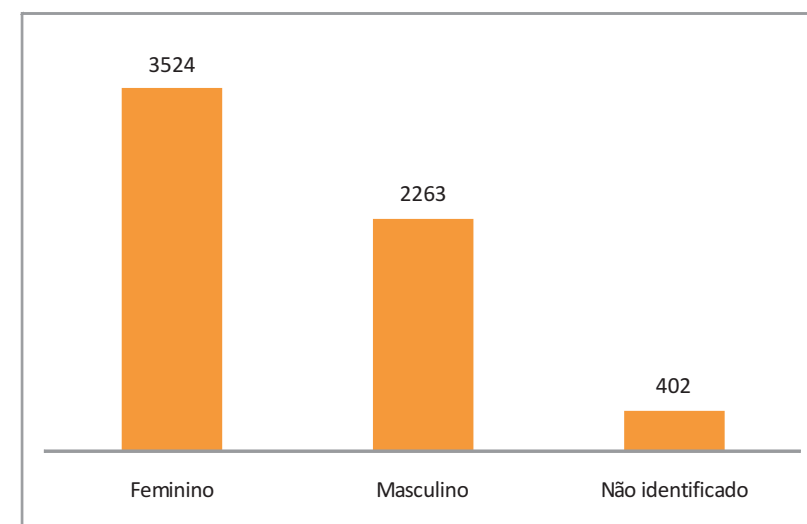
Procedência



48%

das manifestações
foram registradas
utilizando a
Internet

Gênero





OGE interioriza serviço de 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 junho, a OGE percorreu 19 cidades. Com a presença da Ouvidoria Geral, a população destas cidades pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.



Serrinha ganha “Linha Direta” com a Ouvidoria Geral

A população do município de Serrinha ganhou um canal a mais para manter o diálogo com o Governo do Estado, com a instalação do serviço de "Linha Direta" da Ouvidoria Geral no dia 21. Através deste canal, os habitantes da cidade podem registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais

A Linha Direta é um serviço gratuito de telefonia que conecta a população com a Ouvidoria Geral. Basta o cidadão tirar o telefone do gancho que é direcionado para a Central de Atendimento da Ouvidoria (0800-284-0011). Os municípios de Maracás, Coaraci e Mucugê já contam com o serviço..

SAC Móvel visita cerca de 200 municípios por ano



Rede de Ouvidores debatem nova versão do TAG

Cerca de 70 ouvidores participaram da apresentação da nova versão do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), realizada no dia 30, no auditório da Seagri, localizado na capital baiana. A versão Web do TAG deve entrar em funcionamento no próximo dia 12 de julho. A nova versão do TAG possibilita detalhar a manifestação em até seis níveis, de forma estruturada, e melhora o atendimento ao cidadão.



Ouvidores puderam tirar dúvidas e sugerir novas funcionalidades

Visitas técnicas potencializam atuação das ouvidorias

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, formada por 140 unidades.

Através desses encontros, experiências positivas e negativas são compartilhadas, além da elaboração de métodos para o bom funcionamento da ouvidoria e respostas ao cidadão. As Ouvidorias da área de justiça foram visitadas, a saber: Secretaria da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos (SJCDH), PROCON (Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor) e da SAP (Superintendência de Assuntos Penais),

Elaboração



**Governo do
Estado da Bahia**

Ouvidoria Geral

Ouvidoria Geral do Estado
da Bahia
www.ouvidoriageral.ba.gov.br
0800-284-0011
@ouvidoriageral
Assessoria de Comunicação
(71) 3115-6918