

# Relatório das ações junho - 2011

OUVIDORIA  
GERAL

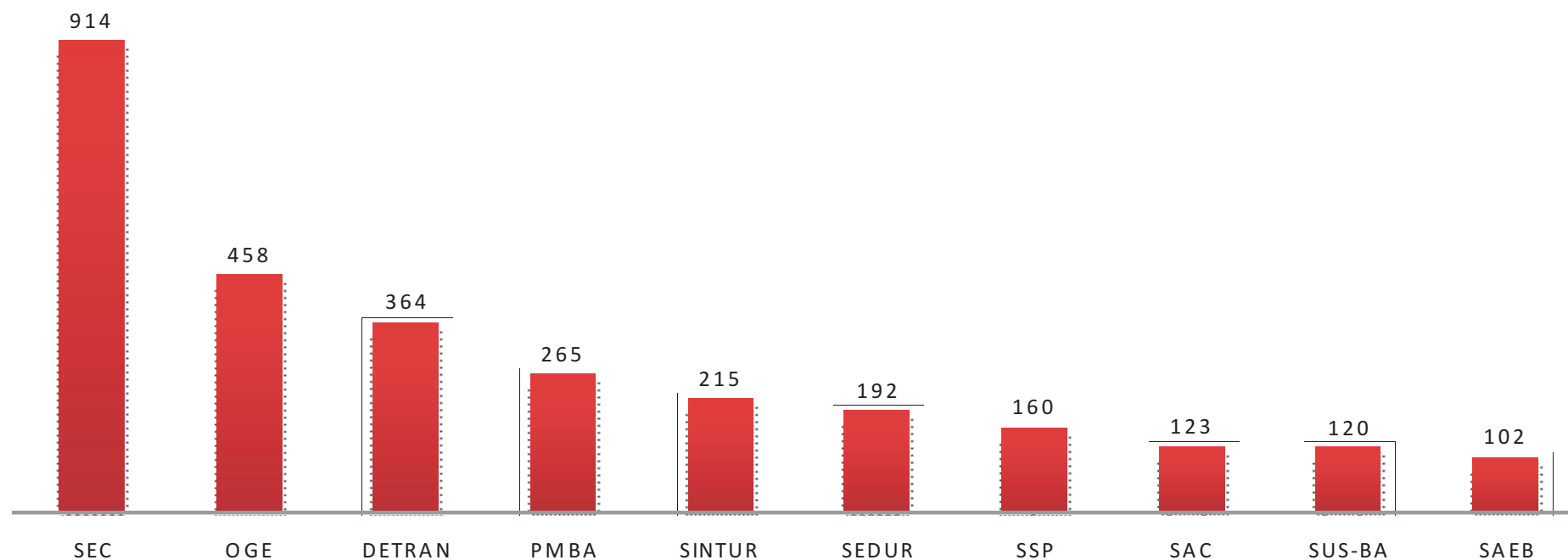


# #dados

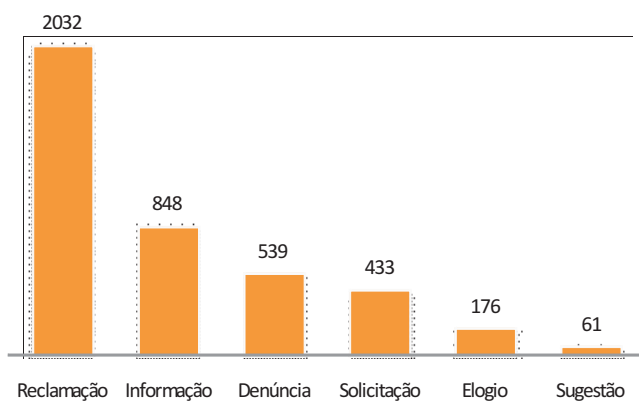
## Ouvidoria Geral recebeu 4.372 manifestações em junho

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) recebeu 4.372 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais durante o mês de junho. Deste total, 2.938 foram encerradas, ou seja 67%. Para interiorizar o serviço de ouvidoria do Governo do Estado, a OGE manteve a parceria com o SAC Móvel e visitou 17 municípios baianos. A Ouvidoria Geral recebeu ainda as visitas das ouvidorias do Distrito Federal e da prefeitura de Belém (Pará). No período, a OGE capacitou ainda 45 ouvidores da Rede para utilização do sistema TAG.

Abaixo listamos as Ouvidorias mais demandas em junho:



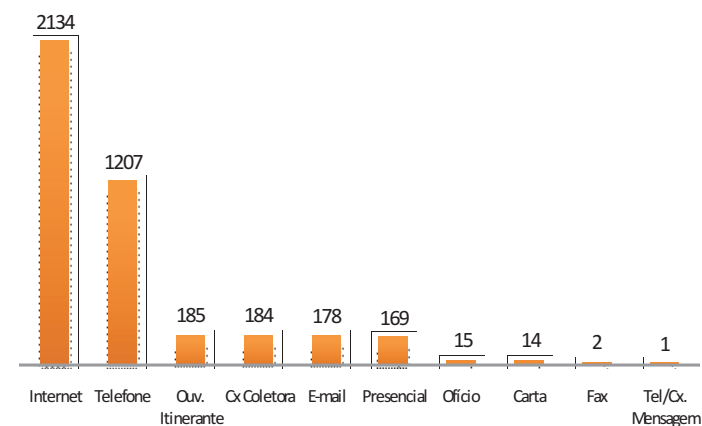
## Tipologia



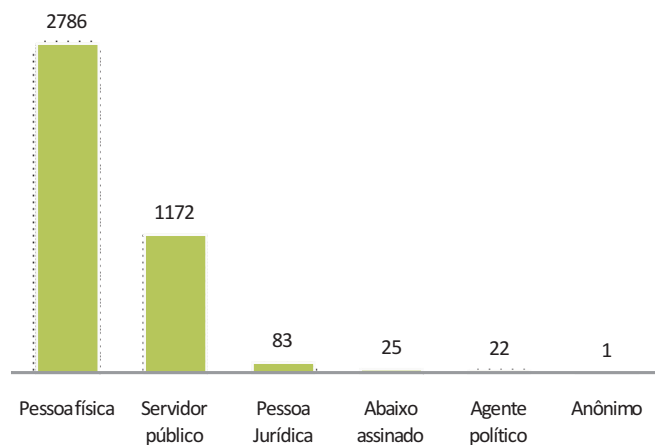
17%

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

## Meio de contato



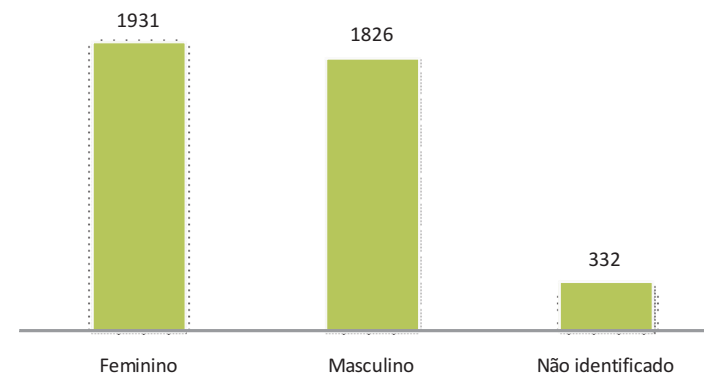
## Procedência



33%

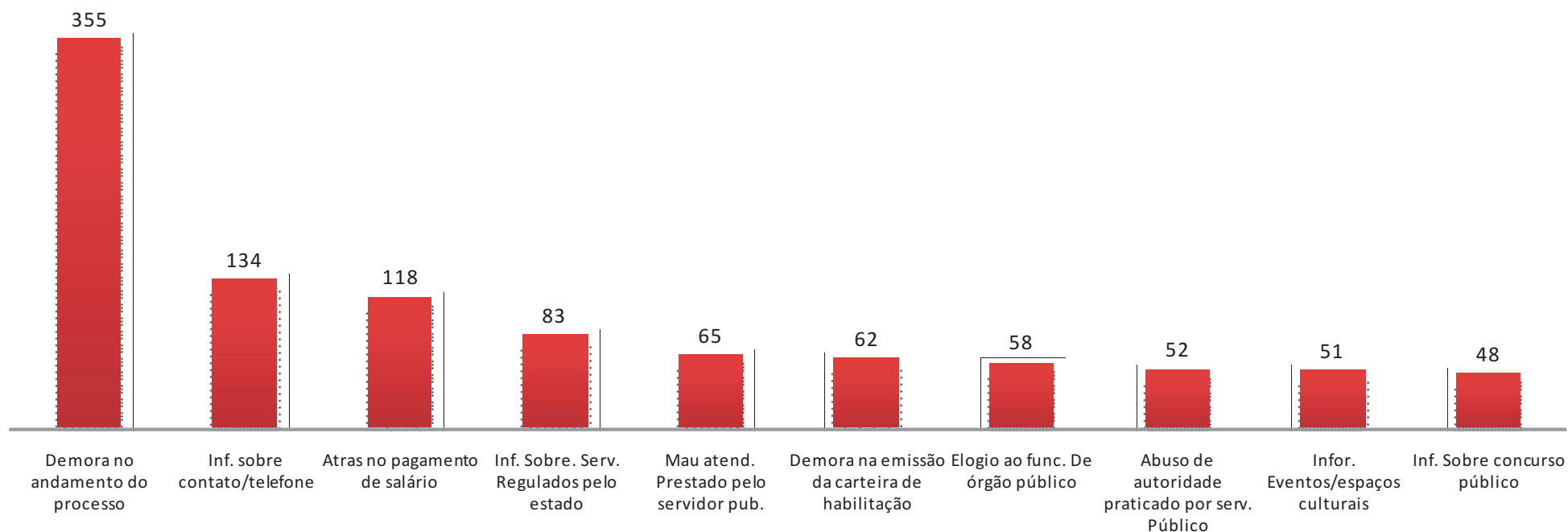
das manifestações  
classificadas como  
elogios referem-se  
ao funcionamento  
dos órgãos  
públicos

## Gênero



## Assuntos mais demandados

81% dos registros com reclamações referentes a “demora no andamento do processo” está localizados na Secretária da Educação, assim como as queixas relacionadas ao “atraso no pagamento de salário”, que representam 94% do total. Dentre os assuntos mais frequentes constam pedidos de informação sobre contatos telefônicos de órgãos públicos, serviços estaduais e espaços culturais. Mais detalhes no gráfico abaixo:



#notícias

## Governo do Distrito Federal visita Ouvidoria Geral

O secretário de Transparência e Controle do Governo do Distrito Federal (DF), Carlos Higino Alencar, e a ouvidora-geral do DF, Vera Lúcia Medeiros, visitaram a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia para conhecerem a experiência estadual em ouvidoria.

Em fase de reestruturação, a Ouvidoria Geral do Distrito Federal busca integrar os órgãos públicos e atuar em rede. “A Bahia é uma referência nacional no funcionamento de ouvidoria, portanto nós viemos conhecer a organização e a estrutura local para desenvolver o nosso projeto”, explica Vera Lúcia.

Durante a reunião, o ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, destacou que no Governo do Estado, as ouvidorias funcionam em rede, que significa respostas mais rápidas e com qualidade para os cidadãos. No total são 140 unidades de ouvidorias instaladas nos órgãos público, integradas por meio do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG).

“A nossa meta é fortalecer as ouvidorias públicas no Brasil, auxiliando estados e municípios a implantarem e/ou fortalecerem as suas respectivas ouvidorias”, explica Carvalho. O ouvidor-geral do Estado disponibilizou, gratuitamente, também o software TAG – sistema de registro, tratamento e estatística das demandas – para o Governo do Distrito Federal. Integram a comitiva do Governo do Distrito Federal, Cícero Lima, secretário geral da Coordenação de Planejamento e Rejane de Abreu, coordenadora de Planejamento da Secretaria de Transparência e Controle.



*Equipe da OGE-DF em reunião com o ouvidor-geral (direita)*

## 45 ouvidores são capacitados para uso do TAG



Quarenta e cinco ouvidores do Estado participaram da capacitação do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG). O evento, organizado pela Ouvidoria Geral, foi realizado no auditório da CBPM. O treinamento foi direcionado para novos ouvidores e a outra etapa destinada aos ouvidores que já utilizam o TAG.

Procedimentos para registrar uma manifestação, triagem das demandas, encaminhamentos e geração de relatórios por meio do TAG são alguns dos pontos abordados na capacitação. Além disso são pontuadas questões relativas a importância de respostas rápidas e com qualidade, bem como dicas para o bom atendimento ao cidadão.

## 17 municípios foram visitados

No mês de junho foram realizados atendimentos em 17 cidades do interior baiano, em parceria com o SAC Móvel. Com a presença da OGE os cidadãos puderam registrar reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitar informações sobre os serviços públicos estaduais.





## Ouvidoria de Belém reforça parceria



A Ouvidoria Geral da Prefeitura de Belém (Pará) visitou a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE) para conhecer a estrutura e o funcionamento da OGE, bem como a versão Web do (TAG).

A Ouvidoria Geral (BA) serve como modelo organizacional para a Ouvidoria de Belém, que utiliza ainda o TAG em suas unidades.

“Nós adotamos o funcionamento em rede, da experiência baiana, e interligamos secretárias e órgãos municipais”, explica a ouvidora-geral de Belém, Maria Oliveira, que frisa ainda que a meta da ouvidoria municipal é implantar também a versão Web do TAG nos órgãos municipais de Belém. O convênio entre as ouvidorias teve início no ano de 2010.

## SEC potencializa diálogo

Fortalecer a comunicação direta com estudantes e a comunidade. É com este foco que a Ouvidoria da Secretaria da Educação do Estado da Bahia inicia, neste segundo semestre, a campanha “Conte pra gente, conte com a gente”. Segundo o ouvidor da



Secretaria, Francisco Neto (foto), a ideia é elevar ainda mais a procura do cidadão pelos serviços da ouvidoria, com o foco especial no estudante. “O foco da Secretaria da Educação é sempre a escola. Para responder a este chamado, estamos estudando formas de chegar ao estudante. Queremos que eles procurem a ouvidoria para sugerir, fazer elogios, expor necessidades e reclamações. Vamos apresentar aos estudantes da rede todos os meios que dão acesso direto à ouvidoria da Educação”, diz o ouvidor.

## + conteúdo



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



**Siga-nos e acompanhe as nossas ações**  
**[www.twitter.com/ouvidoriageral](http://www.twitter.com/ouvidoriageral)**



**Nos adicione no Facebook**  
**[/www.facebook.com/ouvidoriageralbahia](http://www.facebook.com/ouvidoriageralbahia)**



**Nos adicione também no Orkut**  
**<http://migre.me/4dVsq>**

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

*\*Notas*

*283 manifestações, oriundas da SSP 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.*