

# Relatório das ações junho - 2012

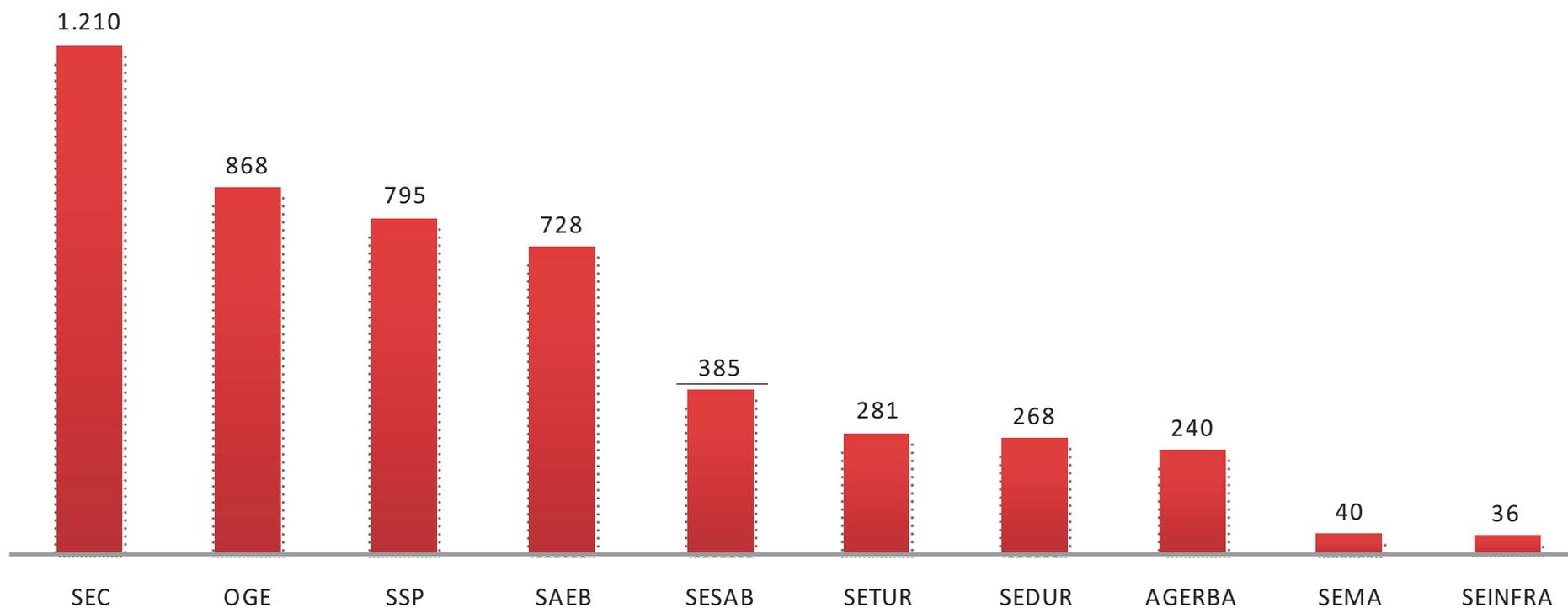
OUVIDORIA  
GERAL



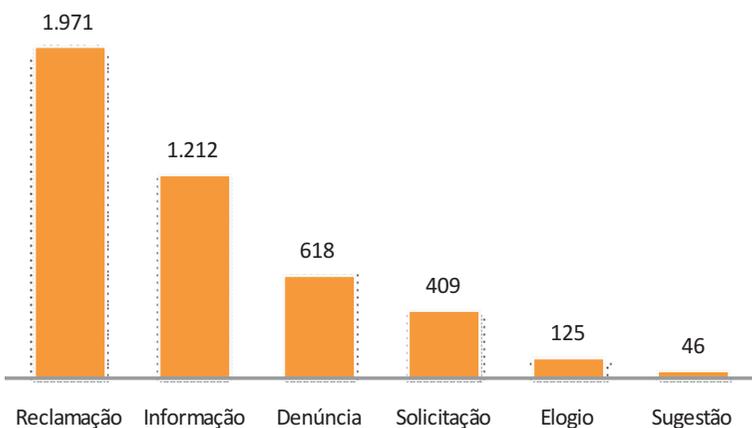
# #dados

## Ouvidoria Geral respondeu a 76% dos cidadãos

No mês de junho, a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia recebeu 5.028 manifestações referentes aos serviços públicos estaduais e atuação do Governo do Estado. Deste total, 3.837 já foram encerradas, ou seja 76%. Durante o período, a OGE visitou 18 cidades do interior do estado, em parceria com o SAC Móvel, com o objetivo de aproximar o cidadão da administração pública. Confira no gráfico abaixo as 10 Ouvidorias mais demandadas do mês de junho:



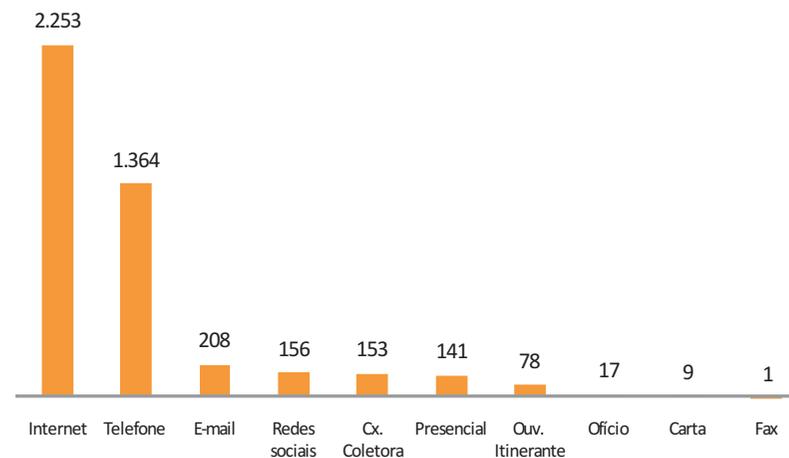
## Tipologia



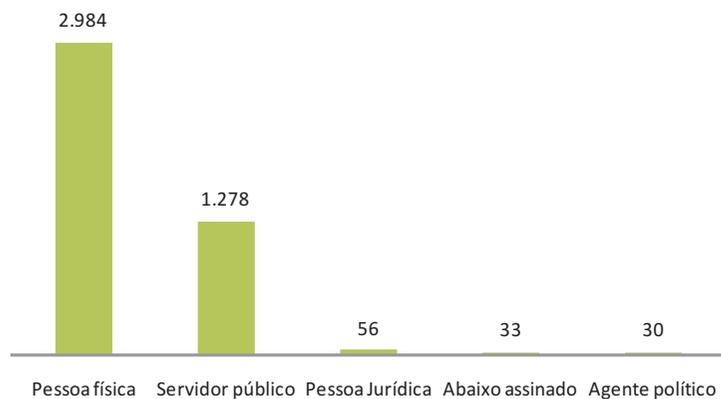
22%

das manifestações  
classificadas como  
reclamação referem-  
se ao atraso no  
pagamento de  
salário

## Meio de contato



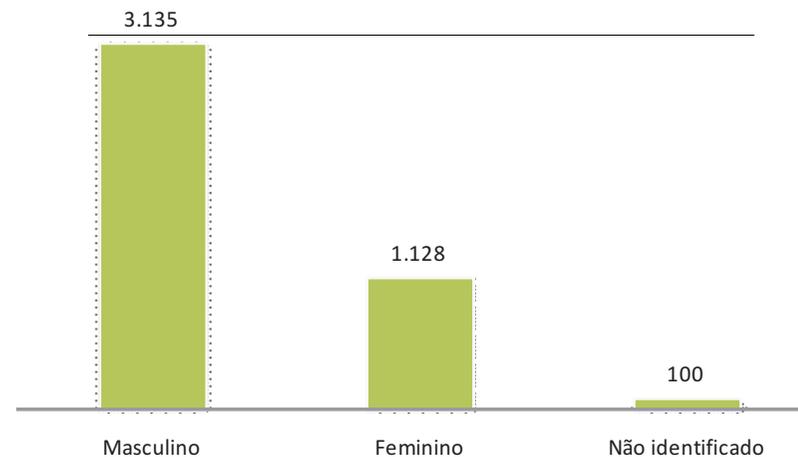
## Procedência



55%

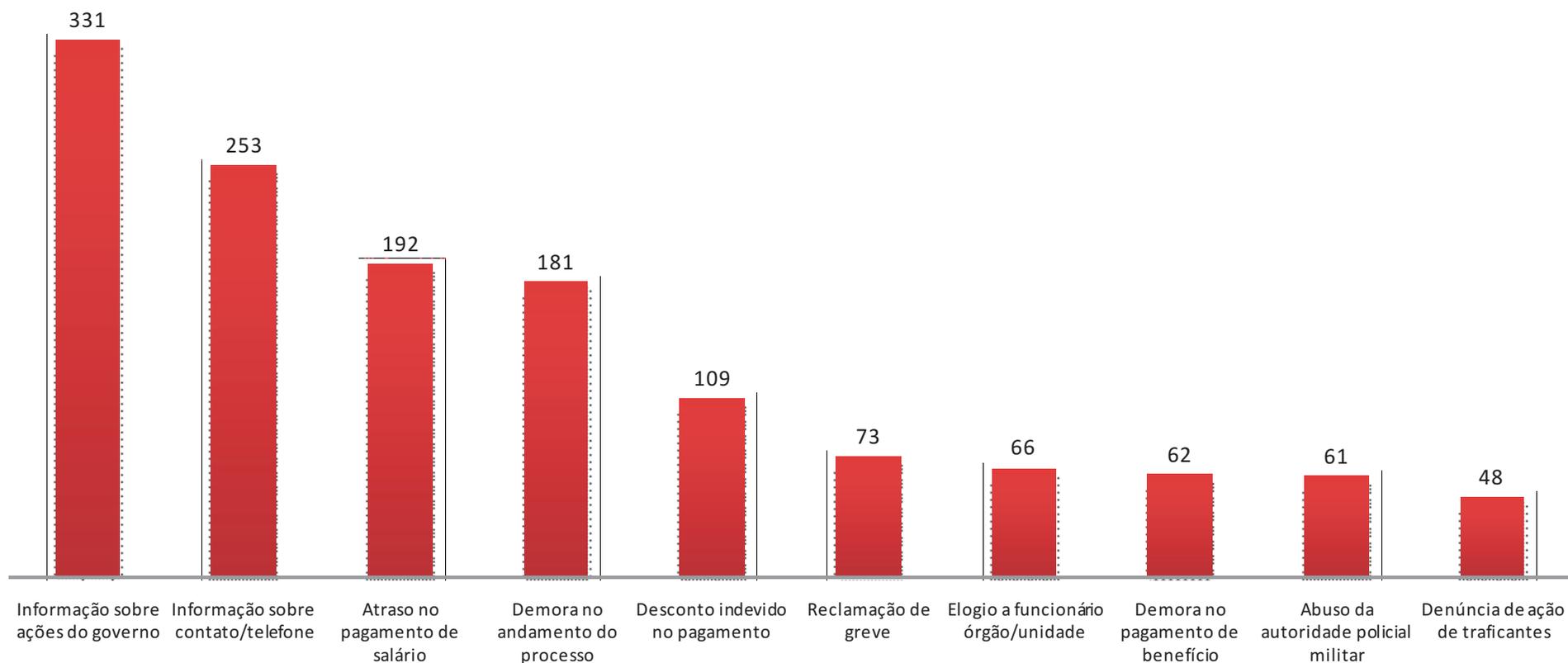
das manifestações  
classificadas como  
elogios referem-se  
ao bom  
atendimento dos  
funcionários  
públicos

## Gênero



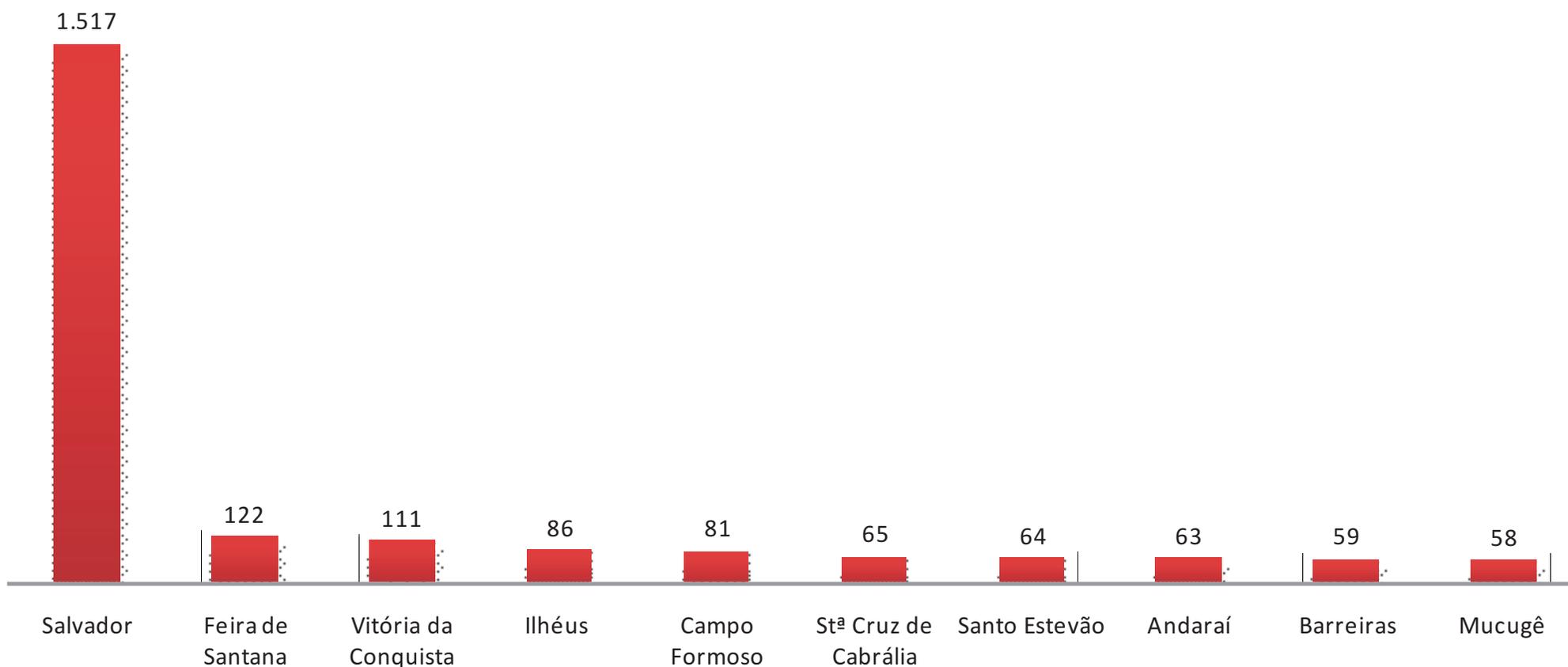
## Assuntos mais demandados

Pedidos de informação sobre ações do Governo do Estado foi o item mais frequente, no mês de junho, registrado na Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida, informações sobre contato/telefone de órgãos públicos e desconto indevido do pagamento foram os itens mais registrados. Confira os 10 assuntos com maior volume de registro no mês no gráfico abaixo:



## Municípios com maior número de registro na Ouvidoria Geral

No gráfico abaixo é possível visualizar as 10 cidades com maior número de registros junto a OGE. Confira:



# #notícias

## Ouvidoria Geral capacita 70 ouvidores para utilização do TAG



Setenta servidores de 38 órgãos públicos participaram no mês de junho de um ciclo de treinamento para utilização do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), organizado pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia. Os treinamentos aconteceram no Instituto Anísio Teixeira (IAT), em Salvador.

Procedimentos para realização de atendimento ao cidadão, triagem, consultas, gerenciamento das manifestações e relatórios foram alguns dos pontos abordados durante a capacitação realizada em dois turnos.

Os treinamentos cumprem a função de melhorar o funcionamento da Rede de Ouvidorias Especializadas e, conseqüentemente, o atendimento ao cidadão, além de promover a integração dos ouvidores e encontrar alternativas para otimizar o serviço de Ouvidorias do Governo do Estado.

### OGE participa das comemorações da Independência da Bahia



A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, em parceria com o SAC Móvel, prestou atendimento aos cidadãos do município de Cachoeira nos dias 25 e 26 de junho, em virtude da transferência da sede do Governo para a cidade, em celebração à Independência da Bahia (2 de julho).

## LAI é debatida com rede de Assessorias de Comunicação do Governo



A Lei de Acesso à Informação (LAI) foi debatida no auditório da Secretaria da Indústria Comércio e Mineração (SICM), com a rede de assessores de comunicação do Governo do Estado. Em sua palestra, o ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, apresentou um balanço da LAI no executivo estadual, assim como os desafios e oportunidades da Lei.

Na avaliação do ouvidor-geral, a Lei de Acesso à Informação consolida a democracia, potencializa a participação popular e o controle social do Estado. “Com a LAI a publicidade e a transparência são os preceitos gerais e o sigilo é a exceção”, pontuou. A interação e trabalho unificado dos ouvidores, com os assessores de comunicação e com as autoridades responsáveis pela LAI, em cada órgão, são peças fundamentais para o Governo do Estado cumprir as normas previstas pela Lei.

Carvalho destacou ainda que as assessorias de comunicação prestarão papel importante na transparência ativa, item previsto pela LAI, a partir do momento em que publicizarem a maior quantidade de informações públicas nos respectivos sites institucionais.

### **Crescimento dos pedidos de informação**

De acordo com o ouvidor-geral do Estado, de 16 a 31 de maio de 2012 houve um crescimento de 200% nos pedidos de informação, no comparativo com o mesmo período de 2011. De 16 a 31 de maio de 2011 foram 353 manifestações. Já no mesmo período deste ano foram 1.059 registros.

## Encontro avalia aplicação da Lei de Acesso à Informação na Bahia

De acordo com o ouvidor-geral do Estado da Bahia, Jones Carvalho, de 16 a 31 de maio houve um crescimento de 200% nos pedidos de informação, no comparativo com o mesmo período de 2011. De 16 a 31 de maio de 2011 foram 353 manifestações. Já no mesmo período deste ano foram 1.059 registros. Os dados foram apresentados durante o Encontro da Rede de Ouvidores do Estado da Bahia, no auditório da SEAGRI.

### Transparência e controle social

O ouvidor-geral da União, José Romão (foto), pontuou que a Lei de Acesso à Informação consolida a democracia e o direito humano a informação. “Agora, é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação”, explica.

O ouvidor-geral da União pontuou ainda que os pedidos de informação devem conter identificação do cidadão e não podem ser anônimo. Outro aspecto destaque por Romão em sua palestra foi a importância da qualidade das respostas. “É preciso avaliar bem a resposta que será fornecida ao cidadão até para evitar um recurso”, orienta.



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)



**Nos adicione também no Orkut**

<http://migre.me/4dVsq>

*\*Notas*

*665 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.*